



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA w ŁODZI**

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

RŁO-61-35/12/AM

Łódź, dnia 24 lipca 2013 r.

**DECYZJA Nr RŁO 36/2013**

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 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. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Jerzego Noremburga prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremburg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

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

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Jerzego Noremburga prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremburg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku polegające na:

1. bezprawnym stosowaniu we wzorcu pn. „Umowa-zlecenie” postanowienia: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*”, którego treść jest sprzeczna z art. 2 ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. bezprawnym nieinformowaniu konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby), co jest sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i nakazuje się zaniechania ich stosowania.**

- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 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. 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na Jerzego Noremberga prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremberg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez:**

1. **doręczenie konsumentom**, z którymi łączą go niewykonane umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa według wzorca „Umowa-zlecenie”, propozycji zawarcia **aneksu do umowy**, który stanowić będzie, iż postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*” nie ma zastosowania w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271);
2. **doręczenie konsumentom**, z którymi w okresie 3 (trzech) miesięcy poprzedzających dzień doręczenia niniejszej decyzji zawarł poza lokalem przedsiębiorstwa umowy według wzorca „Umowa-zlecenie” i umowy te wykonał, propozycji zawarcia **aneksu do umowy**, który stanowić będzie, iż postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*” nie ma zastosowania w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271);
3. **doręczenie konsumentom**, z którymi łączą go niewykonane umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa **wzoru oświadczenia** o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby),
4. **doręczenie konsumentom**, z którymi w okresie 3 (trzech) miesięcy poprzedzających dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji zawarł umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy te wykonał **wzoru oświadczenia** o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby).

**III.** Na podstawie 103 w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 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. 5 i 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nadaje się pkt I i II niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.**

**IV.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na Jerzego Noremberga prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremberg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku karę pieniężną, płatną do budżetu państwa, w wysokości:**

1. **739 zł** (siedemset trzydzieści dziewięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji.
  2. **739 zł** (siedemset trzydzieści dziewięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji.
- V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267) w związku z art. 83 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

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

**postanawia się obciążyć** Jerzego Noremburga prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremburg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku **kosztami** opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **92,55 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt dwa złotych pięćdziesiąt pięć groszy) **i zobowiązuje** się Jerzego Noremburga prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremburg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku, **do ich zwrotu** Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie 7 dni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### **Uzasadnienie**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – ustalił w toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez pod sygn. akt RŁO-405-25/11/AM, że Jerzy Noremburg prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremburg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku – zwany dalej: „Jerzym Noremburkiem” – jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą, która polega na zawieraniu z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umów sprzedaży i montażu stolarki drzwiowej i okiennej w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów”. Działalność taką Jerzy Noremburg prowadzi na terytorium całego kraju.

W postępowaniu wyjaśniającym Prezes Urzędu ustalił ponadto, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, Jerzy Noremburg posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcami umów o nazwach „Protokół odbioru”, „Umowa o Sprzedaży poza lokalem – sklepem za zgodą klienta”, „Umowa-zlecenie” oraz „Cennikiem okien typowych VEKA” i „Cennikiem okien typowych Aluplast”. We wzorcach tych nie przekazuje konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Ze zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym materiału dowodowego nie wynikało także, aby informację o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia Jerzy Noremburg przekazywał konsumentom na piśmie w inny sposób. W toku postępowania wyjaśniającego Jerzy Noremburg nie wykazał także, że wręcza konsumentom wzorec oświadczenia o odstąpieniu

od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby).

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu ustalił również, że Jerzy Noremberg we wzorcu umów o nazwie „Umowa-zlecenie” stosuje postanowienie o treści: *„Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadek. Art. 394 Kodeksu cywilnego.”*

Przepis art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi natomiast, że kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 tej ustawy i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przepis art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że w razie odstąpienia od umowy 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 niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Przepis art. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi ponadto, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

Na podstawie wstępnych ustaleń poczynionych w toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu uznał, że Jerzy Noremberg może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, w dniu 25 czerwca 2012 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu, Postanowieniem Nr 1/61-35/12, postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Jerzego Noremberga praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) bezprawnym stosowaniu we wzorcu umów o nazwie „Umowa-zlecenie” postanowienia o treści: *„Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadek. Art. 394 Kodeksu cywilnego”*, które jest sprzeczne z art. 2 ust. 1, 2 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 24 ust. 2 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”;
- 2) bezprawnym nieinformowaniu konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby), co jest sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

(dowód: karty Nr 1-6), o czym zawiadomił Jerzego Noremberga.

Jerzy Noremborg ustosunkował się do postawionych zarzutów w piśmie z dnia 11 lipca 2012 r., w którym wskazał, że informuje klientów o odstąpieniu od umowy, ale odstąpienie od umowy nie jest firmowane przez jego firmę, gdyż on nie udziela kredytów. Podniósł ponadto, że nie pobiera zaliczek, a jeśli pobiera, to tylko na montaż rolet. W przypadku rezygnacji przez klienta z wykonania umowy zaliczkę zwraca. Do pisma z dnia 11 lipca 2012 r. Jerzy Noremborg załączył dowód – druk o nazwie „Oświadczenie o odstąpieniu od umowy” stosowany przez ŻAGIEL S.A. z siedzibą w Lublinie (dowód: karty Nr 14-15).

W dniu 2 października 2012 r. Prezes Urzędu przeprowadził w siedzibie Jerzego Noremborga kontrolę bezpośrednią, której celem było ustalenie, czy adres głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej oraz adres do doręczeń są zgodne z danymi podanymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz ustalenie sposobu działania Jerzego Noremborga związanego ze stosowaniem wzorców umowy w obrocie z konsumentami. W toku kontroli Jerzy Noremborg przekazał ponownie wzorzec umowy o nazwie „Umowa o sprzedaży poza lokalem – sklepem za zgodą klienta” oraz nowy wzorzec o nazwie „Umowa-zlecenie” wskazując, że jest on stosowany od pierwszej dekady sierpnia 2012 r. (dowód: karty Nr 33-40).

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

Jerzy Noremborg jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Przedmiotem prowadzonej przez niego działalności gospodarczej jest m.in. zakładanie stolarki budowlanej (dowód: dane ze strony internetowej <http://prod.ceidg.gov.pl/>). W ramach prowadzonej działalności Jerzy Norymborg zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (dowód: karta Nr 13).

Prezes Urzędu ustalił, iż Jerzy Noremborg stosuje w obrocie z konsumentami m.in. wzorce umów o nazwach „Umowa o Sprzedaży poza lokalem – sklepem za zgodą klienta”, „Umowa-zlecenie”. Wzorce te stosowane są przez Jerzego Norymborga na terenie całego kraju, od początku prowadzenia działalności gospodarczej, tj. od 1 sierpnia 2010 r. (dowód: karty Nr 7-13).

W toku kontroli przeprowadzonej u Jerzego Noremborga w dniu 2 października 2012r. Prezes Urzędu ustalił ponadto, że od pierwszej dekady sierpnia 2012 r. Jerzy Noremborg stosuje zmodyfikowany wzorzec umów o nazwie „Umowa-zlecenie” (dowód: karta Nr 39).

Prezes Urzędu ustalił, że zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Jerzy Noremborg przekłada konsumentom do podpisu równocześnie dwa wzorce umów, tj. „Umowę-zlecenie” i „Umowę o Sprzedaży poza lokalem – sklepem za zgodą klienta” (dowód: karty Nr 79-88).

Wskazane wzorce umów nie zawierają informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni od jej zawarcia. Ze zgromadzonego w postępowaniu materiału dowodowego nie wynika także, aby taką informację Jerzy Noremborg przekazywał konsumentom na piśmie w inny sposób np. poprzez stosowanie odrębnych druków z informacją o prawie do odstąpienia.

Dodatkowo Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcu umów o nazwie „Umowa-zlecenie” (w obu jego wersjach) istnieje postanowienie o treści: „Zleceniodawca oświadcza, że wraz z drukiem umowy-zlecenie otrzymał kopię umowy ratalnej oraz druk o odstąpieniu od umowy.” (dowód: karty Nr 12, 39).

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił także, że Jerzy Noremborg we wzorcu umów o nazwie „Umowa-zlecenie” (zarówno w wersji obowiązującej od 1 sierpnia 2010 r.,

jak i w wersji obowiązującej od pierwszej dekady sierpnia 2012 r.) stosuje postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego.*” (dowód: karty Nr 12, 39).

Jerzy Noremborg w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania wskazał, iż faktycznie nie pobiera zaliczek od konsumentów z wyjątkiem umów o montaż rolet (dowód: karta Nr 14).

Prezes Urzędu ustalił jednocześnie, że przepis art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przepis art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że w razie odstąpienia od umowy 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 niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Przepis art. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi ponadto, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi natomiast, że kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia o umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 tej ustawy, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. Wskazany przepis nakłada zatem na przedsiębiorcę określony obowiązek informacyjny względem konsumenta.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że w 2012 r. przychód Jerzego Noremborga z pozarolniczej działalności gospodarczej wyniósł (*tajemnica przedsiębiorstwa*) (dowód: karty Nr 74-78).

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

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w jej art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Jerzego Noremborga. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

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 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.);
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Tym samym dla udowodnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest udowodnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

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

### **Ad 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopaliny ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Jerzy Noremberg jest wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Prowadzi działalność gospodarczą polegającą na zakładaniu stolarki budowlanej. Jerzy Noremberg posiada zatem status przedsiębiorcy w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jako osoba fizyczna prowadząca w sposób zorganizowany i ciągły w celach zarobkowych działalność handlową i usługową.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędna do udowodnienia stosowania przez Jerzego Noremberga praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

### **Ad 2)**

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwanego dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” – z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.c.” – naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest wyczerpujący. Zatem oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę 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. Bezprawność działań przedsiębiorcy wynika zatem, co do zasady, z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów.

Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów. Stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki sprzecznej z przepisami tej ustawy jest – zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – działaniem bezprawnym godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Bezprawność praktyki wskazanej w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji**

Jerzy Noremborg we wzorcu umów o nazwie „Umowa-zlecenie” (zarówno w wersji obowiązującej od lipca 2010 r., jak i w wersji obowiązującej od pierwszej dekady sierpnia 2012 r.) stosuje postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego.*”. Jerzy Noremborg w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania wskazał jednakże, iż faktycznie nie pobiera zaliczek od konsumentów z wyjątkiem umów o montaż rolet.

Przepis art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Przepis art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi, że w razie odstąpienia od umowy 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 niż w terminie 14 dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Przepis art. 2 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi ponadto, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).



W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Noremburga postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego.*” jest sprzeczne z art. 2 ust. 1, 2 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i stanowi jednocześnie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 2 ust. 1 tej ustawy wyraźnie stanowi, że do odstąpienia przez konsumenta od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia na piśmie w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Wbrew temu przepisowi i wbrew zapisom art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, Jerzy Noremburg stosuje postanowienie, które obciąża konsumenta odstępującego od umowy obowiązkiem zapłaty i wyłącza roszczenie konsumenta o zwrot środków pieniężnych wpłaconych na poczet realizacji umowy. Dodatkowo, jeśli założyć, że zadatek wpłacony przez konsumenta przy zawarciu umowy ma charakter gwarancyjny i pełni funkcję odstępnego (por. G. Bieniek (red.), *Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania. Tom I*”, Warszawa 2006 r., s. 201), to brzmienie postanowienia stoi także w sprzeczności z treścią art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, który stanowi, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

W toku postępowania Jerzy Noremburg oświadczył, że nie pobiera zaliczek, chyba, że dokonuje sprzedaży rolet. W ocenie Prezesa Urzędu oświadczenie Jerzego Noremburga pozostaje bez wpływu na ocenę stosowanej przez niego praktyki. Praktyka ta jest bezprawna i narusza zbiorowe interesy konsumentów, gdyż może negatywnie wpływać na sytuację prawną i interesy ekonomiczne konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego.*” zniechęca konsumentów do skorzystania z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez informowanie o możliwości utraty zadatku w razie odstąpienia od umowy. We wzorcach umów stosowanych przez Jerzego Noremburga brak jest jednocześnie informacji, iż postanowienie to nie ma zastosowania w razie skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, świadczy o tym, że postanowienie to może mieć zastosowanie w każdym przypadku odstąpienia od umowy – zarówno wtedy, gdy konsument korzysta z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, jak i wtedy, gdy odstępuje od umowy po tym terminie. Postanowienie to jest zatem bezprawne.

### **Bezprawność praktyki wskazanej w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji**

Jerzy Noremburg zawierając umowy poza lokalem przedsiębiorstwa nie informuje konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i nie wręcza konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby). Takie działanie jest sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i stanowi jednocześnie naruszenie art. 24 ust. 1 i 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które wskazują, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W stosowanych przez Jerzego Noremburga wzorcach umów o nazwach „Umowa-zlecenie” (w obu jej wersjach) i „Umowa o Sprzedaży poza lokalem-sklepem za zgodą klienta” nie ma informacji o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Ze zgromadzonego w postępowaniu materiału dowodowego nie wynika także, aby informację o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia Jerzy Noremburg przekazywał konsumentom na piśmie w inny sposób, np. poprzez stosowanie

odrębnych druków z informacją o prawie odstąpienia. Prezes Urzędu ustalił wprawdzie, że we wzorcu „Umowa-zlecenie” (w obu jego wersjach) istnieje postanowienie o treści: „Zleceńodawca oświadcza, że wraz z drukiem umowy-zlecenie otrzymał kopię umowy ratalnej oraz druk o odstąpieniu od umowy podpis....”. W ocenie Prezesa Urzędu wskazane postanowienie umowy nie stanowi jednakże dowodu na to, że Jerzy Noremborg przekazuje konsumentom wzór oświadczenia o prawie odstąpienia od umowy-zlecenia z nim zawartej. Postanowienie to wskazuje jedynie, że Jerzy Noremborg pośrednicząc przy zawarciu przez konsumenta umowy kredytowej na zakup stolarki okiennej lub drzwiowej wręcza konsumentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stosowany przez kredytodawcę. Za takim rozumieniem wskazanego postanowienia przemawia także treść pisma Jerzego Noremborga z dnia 11 lipca 2012 r., w którym wskazuje on, że nie firmuje oświadczeń o odstąpieniu, ale przekazuje konsumentom druk oświadczenia o odstąpieniu od umowy stosowany przez przedsiębiorcę udzielającego kredytu (dowód: karta Nr 14).

Przepis art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowi wprost, że kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia o umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 tej ustawy, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. Wskazany przepis nakłada zatem na przedsiębiorcę określony obowiązek informacyjny względem konsumenta. Przedsiębiorca, który nie realizuje takiego obowiązku informacyjnego stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

**W ocenie Prezesa Urzędu, zostało udowodnione, iż stosowane przez Jerzego Noremborga praktyki są bezprawne. W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędna do udowodnienia stosowania przez Jerzego Noremborga praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

### **Ad 3)**

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 Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

Dla udowodnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów tj. tych, którzy mogą zawrzeć z Jerzym Norembergiem umowę o zakup i montaż stolarki okiennej. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Jerzego Noremburga nie dotyczy interesów poszczególnych konsumentów, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Jerzego Noremburga.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

Stosowanie opisanych wyżej praktyk godzi zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

**Wobec tego Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do udowodnienia** stosowania przez Jerzego Noremburga praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24.

Jak wykazał Prezes Urzędu w niniejszej decyzji, zostało udowodnione, iż Jerzy Noremburg stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 i w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jednocześnie, w toku postępowania Prezes Urzędu stwierdził brak dowodów świadczących o tym, że Jerzy Noremburg zaniechał stosowania bezprawnych praktyk. Należy podkreślić, że zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, spoczywa na przedsiębiorcy. W tym stanie rzeczy konieczne stało się wydanie decyzji nakazującej Jerzemu Norembergowi zaniechanie stosowania niedozwolonych praktyk.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.**

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

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności

zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Jerzego Noremberga środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez:

1. **doręczenie konsumentom**, z którymi łączą go niewykonane umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa według wzorca „Umowa-zlecenie”, propozycji zawarcia **aneksu do umowy**, który stanowić będzie, iż postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*” nie ma zastosowania w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271);
2. **doręczenie konsumentom**, z którymi w okresie 3 (trzech) miesięcy poprzedzających dzień doręczenia niniejszej decyzji zawarł poza lokalem przedsiębiorstwa umowy według wzorca „Umowa-zlecenie” i umowy te wykonał, propozycji zawarcia **aneksu do umowy**, który stanowić będzie, iż postanowienie o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*” nie ma zastosowania w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271);
3. **doręczenie konsumentom**, z którymi łączą go niewykonane umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa **wzoru oświadczenia** o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby);
4. **doręczenie konsumentom**, z którymi w okresie 3 (trzech) miesięcy poprzedzających dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji zawarł umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i umowy te wykonał, **wzoru oświadczenia** o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby).

Prezes Urzędu uznał, że nałożenie tak określonych środków jest konieczne dla usunięcia skutków praktyk stosowanych przez Jerzego Noremberga polegających na stosowaniu bezprawnego postanowienia o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zadek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*” oraz nieinformowaniu konsumentów na piśmie o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i niewręczaniu konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby). Nałożenie tego środka prowadzi do równorzędnego zabezpieczenia wydaną decyzją zarówno interesów prawnych konsumentów, z którymi Jerzy Norembereg będzie zawierał umowy w przyszłości, jak i tych konsumentów, którzy dotychczas zawarli z nim umowy.

Prezes Urzędu podkreśla, że art. 3 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów wprowadza szczególną sankcję dla przedsiębiorcy związaną z zaniechaniem przekazania konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Zgodnie z art. 3 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Nałożony na Jerzego Noremburga obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów uwzględnia regulację art. 3 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i skutkuje przywróceniem konsumentom, z którymi Jerzy Noremburg zawarł umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub umowy te wykonał prawo do odstąpienia od umowy bez ponoszenia z tego tytułu żadnych sankcji finansowych.

W tym stanie rzeczy, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.**

### **Ad III. sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 103 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności niniejszej decyzji w zakresie jej pkt I i II tj. obowiązku zaniechania stosowania niedozwolonych praktyk oraz obowiązku usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności decyzji oznacza, że decyzja powinna zostać natychmiast wykonana, bez względu na termin jej uprawomocnienia się. Zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności ma na celu zapewnić jak najszybszą ingerencję Prezesa Urzędu w celu zapobieżenia naruszeniom praw konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu interes konsumentów mogących zawrzeć poza lokalem przedsiębiorstwa umowę z Jerzym Noremburgiem oraz konsumentów, którzy zawarli taką umowę w sytuacji stosowania przez Jerzego Noremburga bezprawnego postanowienia wzorca umowy oraz zaniechania przez Jerzego Noremburga przekazania wymaganych prawem dokumentów i informacji należy uznać za istotny. Umowa o zakup i montaż stolarki okiennej nie należy do tzw. drobnych umów życia codziennego. Wiąże się ona ze znacznymi wydatkami z budżetu domowego przeciętnego konsumenta. W takiej sytuacji szczególnie zasadne jest, aby jak najszybciej wyeliminować z obrotu bezprawne praktyki przedsiębiorcy. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów zawiera przepisy mające dla konsumentów charakter ochronny. Konieczne jest, aby ochrona przyznana tą ustawą nie miała charakteru iluzorycznego, stąd Prezes Urzędu uznał, że zasadne jest nałożenie na Jerzego Noremburga obowiązku natychmiastowego podjęcia działań mających doprowadzić do zgodności z prawem sposób zawierania i wykonywania przez niego umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

W tym stanie rzeczy, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.**

### **Ad IV. sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w swojej decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Jerzego Noremburga, który w 2012 r. osiągnął przychód w wysokości (*tajemnica przedsiębiorstwa*). W związku z powyższym maksymalna kara nałożona na Jerzego Noremburga może wynieść (*tajemnica przedsiębiorstwa*).

Z treści przepisu art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa Urzędu należy uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej wraz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 tej ustawy wskazuje, że ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

Prezes Urzędu podkreśla, iż nakładana kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną. Ustalając wymiar kary Prezes Urzędu bierze przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kary o takiej wysokości, która zniechęci przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą poza lokalem przedsiębiorstwa do stosowania postanowień umownych sprzecznych z obowiązującym prawem, albo nieinformowania konsumentów o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Jerzego Noremberga kary pieniężnej za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punktach I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary za powyższe praktyki Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia, na podstawie której ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary oraz wszystkie okoliczności łagodzące i obciążające i odpowiednio zmodyfikował ustaloną wysokość kwoty bazowej.

Dokonując ustalenia wagi naruszenia Prezes Urzędu wziął pod uwagę, w jakim stopniu każda z praktyk sposób wpływa na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów.

Praktyka opisana w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji polega na stosowaniu we wzorach umów bezprawnego postanowienia o treści: „*Uwaga! Klient rezygnując z usługi traci wpłacony zatek. Art. 394 Kodeksu cywilnego*”. Praktyka ma miejsce na etapie kontraktowym – jej istotą jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta wyrażającego zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa. Postanowienie stosowane przez Jerzego Noremberga mogło wpływać negatywnie na sferę interesów konsumentów, gdyż jego zastosowanie wiąże się z ryzykiem poniesienia przez konsumenta sankcji finansowej w sytuacji, w której ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów wyraźnie wprowadza zakaz nakładania sankcji finansowej na konsumenta. Dodatkowo, zastosowanie tego postanowienia mogło godzić w interesy ekonomiczne konsumentów poprzez zniechęcanie ich do skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Praktyka opisana w pkt I.2 sentencji decyzji ma natomiast miejsce na etapie wykonywania kontraktu. Jej istotą jest nieinformowanie konsumentów, wbrew ustawowemu obowiązkowi, o ich uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i niewręczanie konsumentom, wbrew ustawowemu obowiązkowi, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W ten sposób dochodzi do zniekształcenia praw

i obowiązków stron kontraktu wynikających z obowiązującego porządku prawnego poprzez zaniechanie dostarczenia konsumentom określonych informacji dotyczących umowy.

Nakładając karę pieniężną, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu zbadał w dalszej kolejności, czy naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Jerzego Noremberga zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w niniejszej decyzji działania – podejmowane przez Jerzego Noremberga powinny być się kojarzyć z nieuchronnością bezprawnego naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy jednak przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie Jerzego Noremberga. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Następnie, Prezes Urzędu ocenił, czy stosowane praktyki miały charakter długotrwały. Prezes Urzędu uznał, że praktyki te mają charakter długotrwały, albowiem trwają nieprzerwanie od sierpnia 2010 r., a zatem przez okres około trzech lat.

Podsumowanie wagi wskazanych naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż kwota bazowa kary pieniężnej kształtuje się na poziomie:

- (*tajemnica przedsiębiorstwa*) przychodu osiągniętego przez Jerzego Noremberga w 2012 r. z tytułu praktyki opisanej w punkcie I.1 sentencji decyzji, czyli 738,79 zł (siedemset trzydzieści osiem złotych siedemdziesiąt dziewięć groszy),
- (*tajemnica przedsiębiorstwa*) przychodu osiągniętego przez Jerzego Noremberga w 2012 r. z tytułu praktyki opisanej w punkcie I.2 sentencji decyzji, czyli 738,79 zł (siedemset trzydzieści osiem złotych siedemdziesiąt dziewięć groszy).

Następnie, ustalając wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności obciążające i łagodzące, jakie wystąpiły w sprawie.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w sprawie ani okoliczności łagodzących, ani okoliczności obciążających.

W tym stanie rzeczy ostateczny wymiar kary pieniężnej odpowiada kwocie bazowej zaokrąglonej do pełnego złotego, czyli **739 złotych** (siedemset trzydzieści dziewięć złotych) z tytułu praktyki opisanej w punkcie I.1 sentencji decyzji, co stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) przychodu przedsiębiorcy i ok. (*tajemnica przedsiębiorstwa*) kary maksymalnej i **739 złotych** (siedemset trzydzieści dziewięć złotych) z tytułu praktyki opisanej w punkcie I.2 sentencji decyzji, co stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) przychodu przedsiębiorcy i ok. (*tajemnica przedsiębiorstwa*) kary maksymalnej.

W ocenie Prezesa Urzędu kara pieniężna w takim wymiarze jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych Jerzego Noremberga. Prezes Urzędu uznał także, że prawidłowo spełni zarówno funkcję represyjną, jak i swoje zadania w zakresie prewencji generalnej i indywidualnej, zapobiegając stosowaniu podobnych naruszeń w przyszłości zarówno przez tego przedsiębiorcę, jak i przez innych przedsiębiorców zawierających umowy poza lokalem

przedsiębiorstwa.

W tym stanie rzeczy **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.**

#### **Ad V. sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Jerzy Noremborg dopuścił się stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267) – zwanej dalej: „k.p.a.” – w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom urzędowych. Kosztami niniejszego postępowania są koszty doręczenia Jerzemu Noremborgowi – stronie postępowania – pism urzędowych, które wyniosły 92,55 zł (słownie: dziewięćdziesiąt dwa złotych pięćdziesiąt pięć groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Jerzego Noremborga kwotą **92,55 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt dwa złotych i pięćdziesiąt pięć groszy).

W związku z powyższym **Prezes Urzędu postanowił jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Zgodnie z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), koszty niniejszego postępowania Jerzy Noremborg prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Jerzy Noremborg Firma Jurtex z siedzibą w Radomsku obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt



V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 264 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267), w związku z art. 83 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>32</sup> § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.), przysługuje zażalenie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o nadaniu pkt I i II sentencji niniejszej decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności, o czym stanowi pkt III sentencji niniejszej decyzji, stosownie do art. 108 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267), w zw. z art. 83 i 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) i art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.), stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

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

Barbara Romańczak-Graca