



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, 23 listopada 2004 r.

RWR 61-11/04/DR

**DECYZJA Nr 35 /2004**

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tych przeciwko SOLAR Wojciech Zieliński z siedzibą przy ul. Młynarskiej 7, 56-400 w Oleśnicy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się** działanie SOLAR Wojciech Zieliński **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy zawieraniu umów sprzedaży piecyków gazowych poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez:

1. niezamieszczanie informacji o możliwości odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez podania przyczyn odstąpienia oraz niedopełnieniu obowiązku wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu, co stanowi naruszenie art. 3 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 ze zm.),
2. wprowadzenie zastrzeżenia, iż w przypadku rezygnacji ze zlecenia, przedpłata gwarancyjna nie jest zwracana, co jest niezgodne z art. 2 ust. 2 powołanej w pkt 1 ustawy

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 19 sierpnia 2004 r.**

## UZASADNIENIE

I. 1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tych (zw. dalej: Rzecznikiem, Wnioskodawcą) o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie jej zaniechania, przeciwko Wojciechowi Zielińskiemu, prowadzącemu działalność pod nazwą firmy SOLAR Wojciech Zieliński z siedzibą przy ul. Młynarskiej 7, 56-400 w Oleśnicy (zw. dalej: SOLAR, Uczestnikiem).

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik wskazał, iż działalność SOLAR polegająca na zawieraniu z konsumentami umów sprzedaży piecyków gazowych, odbywa się z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), zw. dalej: *ustawą o ochronie konkurencji...*, a w szczególności może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a powołanej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy zawieraniu powyższych umów. Miejski Rzecznik Konsumentów z Tych, otrzymał skargi od konsumentów, którzy poczuli się oszukani w wyniku zawarcia umów sprzedaży piecyków gazowych. Skargi konsumentów na działalność SOLAR, dotyczyły w szczególności podawania we wzorcach umownych nierzetelnych i niepełnych informacji wprowadzających w błąd, zarówno co do możliwości odstąpienia od umowy, uprawnienia do otrzymania zwrotu wpłaconej zaliczki, jak i nieuwzględnienia przez Uczestnika oświadczeń konsumentów o odstąpieniu od umów. Rzecznik podniósł, że SOLAR nie spełnił obowiązku poinformowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy i wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu zastrzegając, iż w przypadku rezygnacji z usługi wpłacona przedpłata gwarancyjna nie zostanie zwrócona.

Dowód: wniosek i pisma Rzecznika, k. 1, 7, 17; umowy konsumentów, k. 2 – 3.

2. Reagując na powyższy wniosek, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, postanowieniem nr 127/2004 z dnia 16 sierpnia 2004 r., wszczął postępowanie w sprawie możliwości naruszenia przez SOLAR Wojciech Zieliński zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 23a powołanej wyżej ustawy, polegających na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy zawieraniu umów sprzedaży piecyków gazowych poza lokalem przedsiębiorstwa, poprzez:

- niezamieszczanie informacji o możliwości odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez podania przyczyn odstąpienia oraz niedopełnieniu obowiązku wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu, co stanowi naruszenie art. 3 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 ze zm.),
- wprowadzenie zastrzeżenia, iż w przypadku rezygnacji ze zlecenia, przedpłata gwarancyjna nie jest zwracana, co jest niezgodne z art. 2 ust. 2 powołanej w pkt 1 ustawy.

Dowód: postanowienie, k. 26.

3. W odpowiedzi na postawione zarzuty, SOLAR w pismach z dnia 31 sierpnia i 28 września 2004 r. nie zgodził się z zarzutami sformułowanymi w postanowieniu o wszczęciu postępowania stwierdzając m.in., że od połowy 2000 r. stosuje wzorce umów, uwzględniające przepisy ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o*

*odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, zw. dalej: ustawą *o ochronie niektórych praw...*. Stwierdził, iż sprzedaż piecyków gazowych rozpoczęto w październiku 2003 r. i od początku stosowano zmienione wzorce umowne. Uczestnik wskazał, że zastosowanie zakwestionowanych wzorców umów przy sprzedaży piecyków gazowych w stosunku do konsumentów, którzy złożyli skargi do Rzecznika, nastąpić musiało na skutek pomyłki akwizytorów.

Jednocześnie ww. pismem z dnia 31 sierpnia 2004 r., Uczestnik przesłał obecnie stosowane wzory umów i oświadczył, że aktualnie konsument jest informowany ustnie przez akwizytora oraz pisemnie o przysługujących mu uprawnieniach, wynikających z ww. powołanej ustawy.

Dowód: pisma Uczestnika, k. 33-34, 53-54.

## **II. W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

1. Rzecznik konsumentów, który wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji...*) jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 powołanej ustawy).

2. Uczestnik prowadzi działalność gospodarczą pod firmą SOLAR Wojciech Zieliński z siedzibą w Oleśnicy. Od 28 października 2003 r. przedmiotem jego działalności jest m.in. sprzedaż piecyków gazowych, która prowadzona jest na obszarze całego kraju. Umowy zawierane są na pokazach w spółdzielniach mieszkaniowych oraz mieszkaniach.

Dowód: kserokopia zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, k. 35; pismo wyjaśniające Uczestnika, k. 33-34.

3. W stosowanych - do dnia zawiadomienia o wszczęciu postępowania w niniejszej sprawie, tj. do dnia 19 sierpnia 2004 r. - wzorcach umowy sprzedaży piecyków gazowych, Uczestnik nie zamieszczał informacji o prawie odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez podania przyczyn odstąpienia oraz nie wręczał wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Wprowadził również zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępnego).

Uczestnik oświadczył, że użycie nieprawidłowych wzorców nastąpiło w wyniku omyłki i aktualnie stosuje odpowiednie wzory umów. Jako dowód przesłał Urzędowi wzór umowy, który zawiera informacje dotyczące możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, jak również nie wprowadza zastrzeżenia o utracie wpłaconej zaliczki w przypadku odstąpienia od umowy. Do umowy załączony jest również wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Dowód: umowy konsumentów, k. 2 – 3; pisma Uczestnika, k. 33 – 34, 53 – 54; wzory umów, k. 36 – 37.

4. Na skutek interwencji Rzecznika podejmowanej w imieniu skarżących konsumentów: Marii Durkalec i Stanisława Koczora, Uczestnik uwzględnił oświadczenia konsumentów o odstąpieniu od umów zawartych w oparciu o zakwestionowane wzorce umowne, zwracając im wpłaconą zaliczkę.

Dowód: oświadczenia konsumentów o odstąpieniu od umów, k. 9, 20; pisma Uczestnika, k. 33 - 34, 53 - 54.

5. W trakcie prowadzonego postępowania dowodowego, zażądano od Uczestnika przesłania wzorców umów sprzedaży piecyków gazowych, zawartych z innymi konsumentami w terminie od 28 października do końca grudnia 2003 r. oraz od stycznia do maja 2004 r. W odpowiedzi, Uczestnik pismem z dnia 28 września 2004 r. poinformował, że nie może przesłać tych umów, ponieważ z uwagi na fakt, iż nie są to druki ścisłego zarachowania, z chwilą wystawienia faktury, umowy te są niszczone.

Dowód: pismo Uczestnika, k. 53 – 54.

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

Ustawa *o ochronie konkurencji...* określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu nieograniczonej liczby konsumentów, zawierających z SOLAR umowy sprzedaży piecyków gazowych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji...*: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów).

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a powołanej ustawy o ochronie konkurencji... konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy,
2. godzenie tymi działaniami w interes konsumentów w postaci ich prawa do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
3. naruszenie tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

Ad. 1) Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w niniejszej sprawie jest ustawa o ochronie niektórych praw... . Ustawa ta reguluje m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców, którzy zawierają z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (co ma miejsce w niniejszym przypadku).

Według art. 3 ust. 1 powołanej ustawy, obowiązkiem przedsiębiorcy, przy umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jest poinformowanie konsumenta na piśmie o

prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia oraz wręczenie wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Jak wynika bowiem z art. 2 ust. 1 ww. ustawy, w powyższym przypadku konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w określonym czasie, bez podania przyczyn odstąpienia. Natomiast art. 2 ust. 2 powołanej ustawy wskazuje, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, iż konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

Tymczasem z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy wynika w sposób bezsporny, że Uczestnik do dnia wszczęcia postępowania w sprawie stosował wzorce umowne, w których nie zamieszczał informacji o możliwości odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez podania przyczyn odstąpienia oraz nie dopełniał obowiązku wręczenia konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Umowy zawierały ponadto zastrzeżenie, iż w przypadku odstąpienia od tych umów, konsumenci utracą wpłaconą przedpłatę gwarancyjną. W tej sytuacji zdaniem Prezesa UOKiK stosowany przez SOLAR wzorec umowy kształtował uprawnienia konsumentów w sposób sprzeczny z art. 3 ust. 1 i art. 2 ust. 2 ustawy o ochronie niektórych praw... . Naruszenie zaś tych przepisów uzasadnia twierdzenie, że działanie SOLAR jest bezprawne i tym samym została spełniona pierwsza z trzech przesłanek, tj. bezprawność przedsiębiorcy.

W tym miejscu uchodzi stwierdzić, że nie zwalnia z odpowiedzialności podnoszony przez Uczestnika argument o pomyłkowym użyciu nieprawidłowych wzorców. Zdaniem Prezesa UOKiK dopiero zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania spowodowało wprowadzenie przez Uczestnika do obrotu wzorów umów, uwzględniających przepisy ustawy o ochronie niektórych praw... i tym samym zlikwidowanie „używanych pomyłkowo”. Tymczasem profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować swojego kontrahenta, czyli konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Ad 2) Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ustawy o *ochronie konkurencji*... należy stwierdzić, iż opisane działania SOLAR niewątpliwie godziły w interes konsumenta. Prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, stosując zakwestionowane wzorce umowne, SOLAR naruszył powyższy obowiązek, ponieważ pominął we wzorcach umownych informację o warunkach odstąpienia od umowy, nie dokonał wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu, jak również wprowadził niedopuszczalny przy umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, zapis o utracie przedpłaty gwarancyjnej w przypadku zgodnego z prawem odstąpienia od umowy. Takie działania zaś bezsprzecznie naruszają prawa ekonomiczne konsumentów, które to prawa pozostają pod ochroną art. 76 Konstytucji, który stanowi, że „władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”.

Podany przez SOLAR argument, że konsument był informowany o uprawnieniach, przysługujących z tytułu zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa jest nieprawdziwy, na co wskazują skargi konsumentów skierowane do Rzecznika. W istocie o możliwości odstąpienia od umowy, konsumenci dowiedzieli się dopiero po konsultacji i pouczeniu przez Rzecznika.

Powyższe działania Uczestnika skutkowały wprowadzeniem konsumentów w błąd. Wzorce umowne, poprzez zawarte w nich nierzetelne i niepełne informacje nie stwarzały możliwości podjęcia racjonalnej decyzji przez konsumenta, który mógł pozostawać w błędnym przeświadczeniu, iż podpisanie umowy z SOLAR będzie dla niego korzystne lub też że konsument nie będzie mógł zrezygnować ze zlecenia wykonania usługi. Tym samym, zastosowanie wzorców umownych mogło powodować ujemne skutki ekonomiczne dla konsumentów, którzy pod wpływem informacji uzyskanych od przedstawicieli SOLAR, (podających się za pracowników gazowni), na temat konieczności wymiany piecyków gazowych z uwagi na zagrożenie zatrucia gazem, przystępowali do zawarcia umowy z Uczestnikiem.

Dowód: pismo Rzecznika, k. 17.

Jak zatem wynika z powyższego, zakwestionowane przez Prezesa UOKiK działanie SOLAR było działaniem polegającym na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a tym samym godzącym w ich interesy. To z kolei powoduje, że została spełniona druga z trzech ww. przesłanek – godzenie w interesy konsumentów.

Ad 3) Wymienione wyżej działania Uczestnika dotyczyły niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów. Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy *o ochronie konkurencji...*, zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Działanie SOLAR polegające na stosowaniu wzorców umów z pominięciem obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji co do możliwości odstąpienia od umowy oraz zwrotu przedpłaty gwarancyjnej, naruszyło interesy nieoznaczonej liczby obecnych użytkowników piecyków gazowych, nabywców tych towarów. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie SOLAR nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów SOLAR. To zdaniem Prezesa UOKiK powoduje, że został naruszony zbiorowy interes konsumentów, a jednocześnie została spełniona trzecia z trzech ww. przesłanek.

**Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanych działań SOLAR jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji...***

Jednakże zgodnie z art. 23 e ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji...* nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23 a. W takim przypadku Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania. Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie.

Prezes Urzędu stwierdził, iż powyższa praktyka miała charakter czasowy, a jej stosowanie zostało zaniechane z dniem 19 sierpnia 2004 r.

**Wobec powyższego, należało orzec jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji...* w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 – Delegatura we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

*Otrzymują:*

SOLAR Wojciech Zieliński  
ul. Młynarska 7  
56-400 Oleśnica

Miejski Rzecznik Konsumentów  
Al. Niepodległości 49  
43-100 Tychy