

[REDACTED]

[REDACTED]

[dowód: odpowiedź Auto-Handel-Centrum Krotoski Cichy Sp.j z dnia 18.12.2015 r. na reklamację konsumenta (karta nr 890 akt administracyjnych)]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[dowód: odpowiedź Auto-Handel-Centrum Krotoski Cichy Sp.j z dnia 19.11.2015 r. na reklamację konsumenta (karta nr 803 akt administracyjnych)]

Volkswagen Group Polska jako organizator praktyki, o której mowa w pkt II sentencji decyzji stosowanej wobec konsumentów

W piśmie [REDACTED] kierowanym do autoryzowanych dealerów znalazła się następująca informacja (pogrubienia własne):

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] (karta nr 358-359 akt

administracyjnych)

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[redacted]
[redacted]
[redacted]
nr 289 akt administracyjnych)

(karta

[redacted] Należy zaznaczyć, że Spółka ma ekonomiczny interes w tym, aby składane przez konsumentów reklamacje z tytułu rękojmi lub niezgodności towaru z umową nie były uwzględniane przez sprzedawców pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189. W związku z ewentualnym zaspokojeniem roszczeń konsumentów sprzedawcy ww. pojazdów mogliby bowiem dochodzić od Spółki zwrotu poniesionych kosztów (regresu).

Wada/niezgodność z umową pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189

Pojazdy wyposażone w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 mają zainstalowane zabronione oprogramowanie, które aktywuje się w sytuacji rozpoznania cyklu testowego stosowanego w procesie homologacji typu WE powodując znaczne obniżenie poziomu emisji tlenków azotu (NO_x) w porównaniu do poziomu emisji tlenków azotu (NO_x) podczas faktycznego użytkowania tych pojazdów. W drogowych warunkach jazdy, pojazdy te emitują tlenki azotu (NO_x) w ilości nawet 6,5-krotnie przekraczającej wartość graniczną określoną normą Euro 5. Tymczasem, jak wskazywano w uzasadnieniu do zarzutów opisanych w pkt I lit. a i b niniejszej decyzji, w materiałach reklamowych dotyczących pojazdów wyposażonych w silniki wysokoprężne typu EA 189 zamieszczane były informacje odnoszące się do ekologicznego charakteru tych pojazdów oraz dotyczące spełniania przez nie europejskiej normy emisji spalin Euro 5. Ponadto, w wyciągach ze świadectw homologacji oraz w świadectwach zgodności WE pojazdów marki Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 rozpowszechniane są nieprawdziwe informacje na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez te pojazdy (pkt 1 lit. c powyżej).

Wobec powyższego pojazdy te nie posiadają właściwości (tj. ekologiczny charakter, związany między innymi z niską emisją NO_x; spełnianie wymogów normy Euro 5 w zakresie emisji NO_x; deklarowany we wskazanych powyżej dokumentach poziom emisji NO_x), o których zapewniani byli konsumenci m. in. w materiałach reklamowych i w przekazywanych im dokumentach oraz które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia. Tym samym pojazdy te są niezgodne z umową (wadliwe). Należy wskazać, że na gruncie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej pojazdy te nie odpowiadają podanemu przez

sprzedawcę opisowi lub nie odpowiadają oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, oparty na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela oraz osoby, która wprowadza towar konsumpcyjny do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa. Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, w świetle posiadanego materiału dowodowego, obecność (a także skutki tejże obecności) w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x) będącego zabronionym urządzeniem ograniczającym skuteczność działania, które aktywuje się w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, w sytuacji gdy warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity wskazane w normie Euro 5, należy uznać za wadę w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady rzeczy oraz stanowi niezgodność pojazdu z umową w rozumieniu ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Konsument nabywając nowy pojazd może bowiem oczekiwać, że w warunkach drogowych pojazd ten spełnia wszystkie przewidziane prawem normy i nie ma zainstalowanego oprogramowania, które jest zgodnie z obowiązującymi przepisami niedopuszczalne. Nie można również wykluczyć, że brak spełniania normy Euro 5 przez pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 może wiązać się dla konsumentów z konsekwencjami karno-administracyjnymi.

Podobnej oceny w zakresie istnienia wady pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 dokonał Federalny Sąd Najwyższy Federalnej Republiki Niemiec w orzeczeniu z dnia 8 stycznia 2019 r., w którym wskazał: *Pojazd nie jest wolny od wad fizycznych, jeśli w momencie przekazania kupującemu zainstalowane jest urządzenie zmniejszające emisję tlenków azotu w momencie badania w jednostce kontrolnej w stosunku do normalnego trybu użytkowania pojazdu w rozumieniu art. 3 nr. 10 VO 715/2007/EG, którego instalacja według art. 5 ust. 2 zdanie 1 VO 715/2007/EG jest niedopuszczalna. Konsekwencją tego jest fakt, że pojazd nie posiada kwalifikacji zwyczajnego użytkowania w rozumieniu art. 434 BGB, ponieważ istnieje ryzyko zakazu użytkowania pojazdu przez urząd uprawniony do rejestracji pojazdu, a w związku z tym w przypadku przejścia ryzyka nie ma gwarancji dalszego (bezusterkowego) działania pojazdu.* (karta nr 4517-4525 akt administracyjnych)

Również polski Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 lipca 2019 r. sygn. akt II CSK 306/18 wskazał: *wadliwość pojazdu (pojazdu o pojemności silnika 2.0 typu EA 189 - przyp. aut.) nabytego przez powoda w postaci niespełniania norm emisji spalin Euro 5, pomimo zapewnienia sprzedającego, że pojazd te normy spełnia, stanowi wadę fizyczną, a nie prawną tej rzeczy. (...) jest to wada „tkwiąca” w rzeczy w sensie dostównym, dotycząca właściwości samej rzeczy, co jest cechą charakterystyczną wady fizycznej.*

Zbliżone stanowisko zajął również Sąd Krajowy w Eisenstad (Republika Austrii) w wyroku z dnia 14 maja 2018 r., zgodnie z którym: *W oparciu o zasady rękojmi przedmiotem oświadczenia są cechy szczególnie pożądanego lub cechy, które zwyczajowo są wymagane przy takich transakcjach (Rummel in Rummel, ABGB, § 871 punkt 10). Nawet jeżeli w przedmiotowej umowie nie uzgodniono wyraźnie, że emisja NO_x mieści się w ustawowym limicie 180 mg albo, że wynosi 124 mg/km, jak podano w przekazanej później specyfikacji, to przecież przy zakupie nowego pojazdu należy zakładać, że pojazd w normalnych warunkach pracy nie przekroczy o 200% wartości zanieczyszczeń podanych dla trybu testowego. Nabywca nowego pojazdu ma prawo wyjść z założenia, że pojazd odpowiada warunkom zawartym w świadectwie homologacji WE, nie zawiera niedozwolonego urządzenia ograniczającego skuteczność działania (systemu kontrolującego emisję zanieczyszczeń] a także, co potwierdziła również pozwana, spełnia wymogi obowiązującej europejskiej emisji spalin w normalnych warunkach pracy.* (karta nr 4492-4506 akt administracyjnych)

Występowanie wady w pojazdach wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 potwierdził również Sąd Krajowy w Hamburgu w wyroku z dnia 7 marca 2018 r. (sygn. akt 329 O 105/1, str. 4-5). Jak wskazano w przedmiotowym orzeczeniu: *Samochód jest wadliwy podczas rzeczywistej eksploatacji już z tego względu, że producent użył niedozwolonego mechanizmu odcinającego do pomiaru wartości tlenku azotu w warunkach testowych. Nabywca pojazdu może w ramach zwykłej i oczekiwanej właściwości zakupionego nowego samochodu w każdym przypadku założyć, że wymogi prawne dotyczące rejestracji jego pojazdu są przestrzegane w sposób zgodny z prawem, bez użycia oprogramowania służącego do manipulacji, które w ramach stanowiska kontrolnego uruchamia tryb, nieodpowiadający zwykłemu trybowi eksploatacji i w którym emisja tlenku azotu jest zmniejszona. (...) Nie ulega wątpliwości, że takie oprogramowanie służące do manipulacji zostało zainstalowane w pojeździe skarżącego, tak jak we wszystkich pojazdach wyposażonych w odpowiedni moduł EA 189. Sąd jest przekonany, że jest to również niedopuszczalne na podstawie przedłożonych do akt dokumentów Federalnego Urzędu Komunikacji, który zobowiązał producenta do usunięcia tego niedopuszczalnego urządzenia odcinającego zgodnie z odpowiednimi indywidualnymi aktami prawnymi dyrektywy 2007/46/WE. (...) Kupujący samochód, przeciętny nabywca może oczekiwać, że zakupiony przez niego pojazd będzie spełniał normy emisji spalin nie tylko na stanowisku kontrolnym i za pomocą dołączonego oprogramowania. Może on oczekiwać, że wszystkie procesy związane z jazdą na stanowisku kontrolnym pozostaną aktywne nawet podczas normalnej jazdy, a stanowisko kontrolne będzie w ten sposób symulować rzeczywistą sytuację na drodze.*

Sugerowanie dealerom stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za nieuzasadnione przy wystąpieniu niezgodności towaru z umową

Treść kierowanej do dealerów rekomendacji, a w szczególności fragment:

[Redacted text block]

Ponadto, użyte w treści wzorów

[Redacted text block]

[Redacted text block], mimo istnienia ewidentnej wady tych pojazdów.

Przekazanie dealerom wytycznych, zgodnie z którymi

[Redacted text block]

[REDACTED]

- na reklamację konsumenta z dnia 12.11.2015 r. o treści:

[REDACTED]

sprzedawca odpowiedział:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

(karty nr 2098-2099 akt administracyjnych)

- na reklamację konsumenta z dnia 27 listopada 2015 r., reprezentowanego przez profesjonalnego pełnomocnika, o treści:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

sprzedawca odpowiedział m.in.:

[REDACTED]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] (karta nr 2218-2220 akt

administracyjnych)

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Spółka Volkswagen Group Polska odpowiedziała:

[Redacted]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 7 marca 2016 r. plik: E:\Załącznik nr 5 - zestawienie reklamacji\NOx\Skoda (karta nr 213 akt administracyjnych)]

Strategia Volkswagen Group Polska dotycząca [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED], musi być interpretowana w ten sposób, że przedmiotowe pojazdy nie mają wady. Tym samym Prezes Urzędu nie podziela stanowiska Spółki, zgodnie z którym sformułowania: [REDACTED]

[REDACTED] odnoszą się wyłącznie do zasadności zgłoszonych roszczeń, a nie do istnienia wady fizycznej.

Zaznaczyć również należy, że to sprzedawca, a nie producent czy importer ponosi bezpośrednią odpowiedzialność z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową. Zatem w ocenie Prezesa Urzędu w przedmiotowej sprawie każdy sprzedawca pojazdów o zapłonie samoczynnym typu EA 189 marki Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi powinien rozpatrywać w sposób indywidualny i swobodny składaną przez konsumenta reklamację z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową, dotyczącą problemu emisji spalin tj. emisji tlenków azotu (NO_x) przez pojazdy wyposażone w silniki wysokoprężne typu EA 189 lub stosowanego w tych pojazdach „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), a jego odpowiedź na reklamację powinna być rzetelna. Tymczasem sprzedawcy w praktyce



korzystają z gotowego wzoru odpowiedzi, który został im przekazany przez Przedsiębiorcę. Wzór ten stosowany jest niezależnie od roszczenia zgłoszonego przez konsumenta wynikającego z rękojmi albo niezgodności towaru z umową (stosowany jest nawet wówczas, gdy konsument żąda naprawy pojazdu, pomimo znajdującej się w treści wzoru informacji o planowanych rozwiązaniach technicznych), a z treści wzoru wynika, iż roszczenie konsumenta jest nieuzasadnione, a więc mimo istnienia niezgodności z umową (wady pojazdu). Ponadto, za niedopuszczalne należy uznać odrzucanie reklamacji (uznawanie za nieuzasadnioną) wyłącznie z uwagi na fakt, iż sprzedawca nie dysponuje technicznymi możliwościami usunięcia wady poprzez naprawę. Kodeks cywilny przewiduje bowiem również inne sposoby zaspokojenia konsumenta w tym zakresie tj. poprzez obniżenie ceny wadliwej rzeczy, wymianę rzeczy na wolną od wad albo odstąpienie przez konsumenta od umowy sprzedaży (art. 560 kc i 561 kc).

Zgodnie z art. 576¹ § 1 kc jeżeli rzecz nie miała właściwości, które powinna mieć zgodnie ze swoim przeznaczeniem lub zgodnie z publicznie składanymi zapewnieniami, o których mowa w art. 556¹ § 2 kc, lub została wydana w stanie niepełnym, sprzedawca, który poniósł koszty w wyniku wykonania uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przez konsumenta, może żądać naprawienia poniesionej szkody od tego z poprzednich sprzedawców, wskutek którego działania lub zaniechania rzecz stała się wadliwa. Analogicznie, stosownie do art. 12 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej w przypadku zaspokojenia roszczeń wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową sprzedawca może dochodzić odszkodowania od któregośkolwiek z poprzednich sprzedawców, jeżeli wskutek jego działania lub zaniechania towar był niezgodny z umową sprzedaży konsumenckiej. Do odpowiedzialności odszkodowawczej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o skutkach niewykonania zobowiązań. W tej sytuacji to od Przedsiębiorcy sprzedawcy pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 musieliby dochodzić zwrotu kosztów (odszkodowania) poniesionych w związku z zaspokojeniem roszczeń konsumentów.

W przedmiotowej sprawie z uwagi na przekazane wytyczne, [REDAKTOWANE]

[REDAKTOWANE] Zatem rozpatrzenie przez sprzedawcę ww. reklamacji w sposób odmienny niż sugerowany przez Przedsiębiorcę, nawet w sytuacji, gdy w ocenie sprzedawcy pojazdy wyposażone w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 są dotknięte wadą (niezgodne z umową) może spowodować, że sprzedawca ten nie uzyska zwrotu kosztów poniesionych w wyniku realizacji roszczenia konsumenta z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy albo niezgodności towaru z umową (lub narazi się w tym zakresie na długotrwały spór sądowy).

Należy podkreślić, że w dniu 19 października 2015 r. na stronie internetowej Transportowego Dozoru Technicznego, który jest organem właściwym do spraw homologacji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (<http://www.tdt.gov.pl/homologacja-pojazdow/925-komunikat-z-dnia-8-pazdziernika-2015.html>) opublikowany został komunikat o treści:

W związku z otrzymanymi nowymi informacjami na temat sprawy pojazdów wyprodukowanych przez grupę Volkswagena, wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189, Transportowy Dozór Techniczny informuje, że:

9. W dniu 15 października 2015 r. do TDT trafiło pismo niemieckiej władzy homologacyjnej - KBA (Kraftfahrt-Bundesamt) z dnia 14 października 2015 r., skierowane do europejskich władz ds. homologacji, w której poinformowano m. in. o potwierdzeniu manipulacji

poziomem emisji spalin w pojazdach wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189. W dniu 7 października 2015 r. VW AG dostarczył niemieckiej władzy homologacyjnej harmonogram, wykaz środków oraz program naprawczy w odniesieniu do zainfekowanych pojazdów. (pogrubienie własne)

Sam fakt stwierdzenia manipulacji poziomem emisji spalin w pojazdach wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 oraz objęcia ich programem naprawczym świadczy o tym, że pojazdy te dotknięte są wadą (niezgodnością z umową). Należy zatem uznać, że od 19 października 2015 r. autoryzowani dealerzy, którzy jako profesjonalści zajmują się sprzedażą pojazdów (w tym wyposażonych silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189) powinni byli być świadomi treści powyższego komunikatu oraz istnienia wady w przedmiotowych pojazdach.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu kierowanie przez Przedsiębiorcę do sprzedawców pojazdów marki Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi wytycznych [REDAKTOWANE]

[REDAKTOWANE] w sytuacji, kiedy mamy do czynienia z ewidentną wadą jest głęboko nieetyczne oraz narusza dobre obyczaje. W tym przypadku dobre obyczaje należy rozumieć jako nieingerowanie przez poprzedniego sprzedawcę, do którego sprzedawca miałby prawo kierować na podstawie 576¹ § 1 kc albo na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej roszczenia wynikające z poniesionych kosztów w wyniku wykonania przez konsumenta uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy albo niezgodności towaru z umową, w proces rozpatrywania przez sprzedawcę reklamacji składanej przez konsumenta z tytułu rękojmi za wady rzeczy albo niezgodności towaru z umową, poprzez sugerowanie stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za niezasadne mimo wystąpienia ewidentnej niezgodności towaru z umową (ewidentnej wady).

Możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta

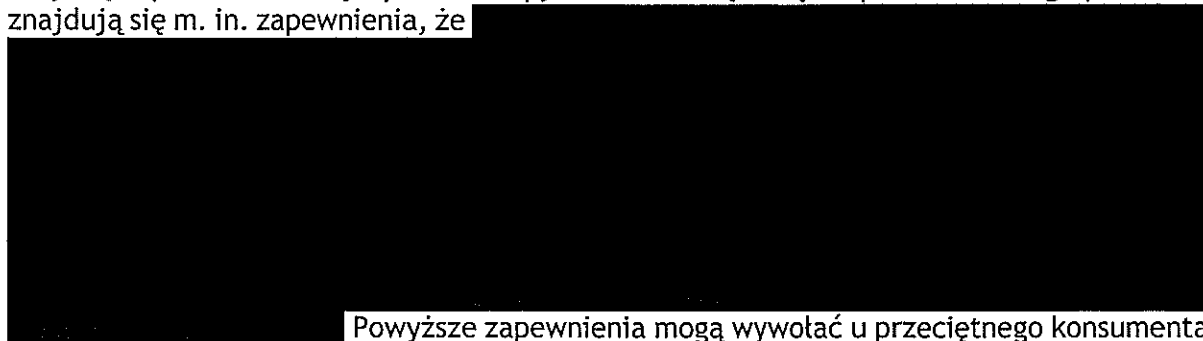
Powyższe zachowanie Przedsiębiorcy może w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy. Zgodnie z wytycznymi Przedsiębiorcy [REDAKTOWANE]

[REDAKTOWANE] w sytuacji gdy pojazd ten nie posiada właściwości (nie odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju), o których zapewniany był konsument przed lub w momencie jego nabycia.

W ocenie Prezesa Urzędu [REDAKTOWANE]

[REDAKTOWANE] (co mogło rodzić u konsumentów przeświadczenie o braku wady pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189), powodowały lub mogły spowodować rezygnację konsumentów z dalszego dochodzenia roszczeń przysługujących im z tytułu niezgodności towaru z umową/rękojmi (tj.: obniżenia ceny wadliwej rzeczy, wymiany rzeczy na wolną od wad, usunięcia wady albo odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży) lub roszczeń wynikających z nienależytego wykonania umowy, w tym na drodze sądowej, jak i pozasądowej.

Należy zauważyć, że w odpowiedziach na składane przez konsumentów reklamacje dotyczące problemu emisji spalin oraz pytania odnoszące się do przedmiotowego problemu znajdują się m. in. zapewnienia, że

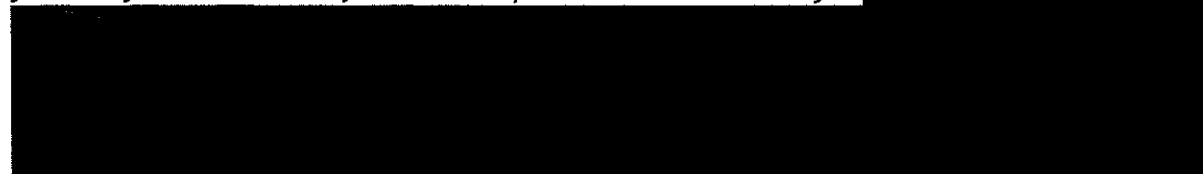


Powyższe zapewnienia mogą wywołać u przeciętnego konsumenta przekonanie, że pojazdy te faktycznie nie są wadliwe, a ewentualny „problem” dotyczący poziomu emisji spalin, który bynajmniej nie stanowi wady pojazdu, zostanie rozwiązany za pomocą działań technicznych. Tymczasem należy zauważyć, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 dotknięte są wadą (niezgodnością z umową), a skutki ewentualnej akcji naprawczej, którą objęte są przedmiotowe pojazdy w dłuższej perspektywie czasowej nie są znane. Jak już wskazywano do Prezesa Urzędu napływają sygnały, z których wynika, że po przeprowadzeniu akcji naprawczej w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 zauważalne jest zwiększenie zużycia paliwa, bardzo wyraźny spadek mocy oraz pogorszenie dynamiki i komfortu jazdy. Duży problem stanowi również głośna i nieregularna praca silnika.

Podobne stanowisko dotyczące skutków akcji naprawczej zajął Sąd Krajowy w Hamburgu. W wyroku z dnia 7 marca 2018 r. (sygn. akt 329 O 105/17) wskazał: *obecnie nie jest jasne, czy aktualizacja oprogramowania nie będzie miała jakichś wad technicznych w dłuższej perspektywie czasowej. Samo stwierdzenie, że Federalny Urząd Komunikacji nie miał żadnych zastrzeżeń po przeprowadzeniu ekspertyzy, nic o tym nie mówi. Z jednej strony zostało co najwyżej sprawdzone pod względem merytorycznym, czy po krótkim czasie nie będzie widać żadnych skutków technicznych (tym samym nie zostało nic powiedziane o konsekwencjach długoterminowych i w tej chwili nic nie można o nich powiedzieć). Z drugiej strony w tym niejasnym stanie faktycznym bez odpowiedzi pozostaje pytanie, czy usunięcie wad nakazane przez Federalny Urząd Komunikacji można uznać za wystarczające z punktu widzenia przepisów dotyczących sprzedaży. (...) Istnieje uzasadnione podejrzenie, że oferowana aktualizacja oprogramowania nie stanowi wystarczającego środka zaradczego. Przynajmniej przez skarżącego obawy techniczne są w każdym razie zrozumiałe nawet dla laików: jeżeli w wyniku zmian w oprogramowaniu silnik jest obecnie eksploatowany wyłącznie w trybie stanowiska kontrolnego, tj. w stałej recyrkulacji spalin, powinno być stosunkowo jasne, że towarzyszy temu znaczny wzrost zużycia części silnika, których to dotyczy.*

Ponadto to, że [redacted] o czym zapewnia Spółka, nie oznacza, że jest on zgodny z umową lub że nie jest on dotknięty wadą. Wada pojazdu nie musi być bowiem [redacted]

Jednocześnie należy wskazać, że informacja zawarta we wzorach odpowiedzi na reklamacje jest niejasna. W rzeczywistości odpowiedź na reklamacje [redacted]



[REDAKCYJNE] Taki przekaz nie wyklucza istnienia wady w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189, przy czym roszczenia konsumentów nie są uwzględniane z uwagi na ich niezasadność, co rodzi u konsumentów przekonanie, że wady nie ma.

Należy przypomnieć, że zgodnie z art. 560 § 1 kc *jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie* (konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady). W przypadku wystąpienia wady sprzedawca powinien takie roszczenie uwzględnić. Jeżeli sprzedawca nie może spełnić wybranego przez konsumenta roszczenia powinien on zaproponować roszczenie alternatywne. W myśl natomiast art. 561 § 3 kc sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Zgodnie natomiast z art. 8 ust. 1 i ust. 2 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych powyżej, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. W odpowiedzi na złożoną przez konsumenta reklamację sprzedawca powinien zatem wskazać powody odmowy uwzględnienia żądania konsumenta. Jak wynika z powyższych przepisów sprzedawca może nie uwzględnić konkretnego roszczenia zgłoszonego przez konsumenta, jednakże powinien wskazać roszczenie alternatywne albo powinien wyjaśnić przyczynę nieuwzględnienia tego roszczenia. Podkreślić należy, że art. 561⁵ kc oraz art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej mówi o konieczności ustosunkowania się przez sprzedawcę do żądania zgłoszonego konsumenta w terminie 14 dni. Ustosunkowanie powinno zawierać wszystkie powyższe elementy (tj. stwierdzenie istnienia/nieistnienia wady, z jakich powodów żądanie konsumenta nie może być uwzględnione, wskazanie roszczenia alternatywnego).

[REDAKCYJNE] W efekcie konsument miał prawo czuć się zdezorientowany i nie wiedzieć jakie dalsze kroki ma podjąć, co mogło wpłynąć na jego rezygnację z dalszego dochodzenia roszczeń. Nawet jeżeli konsument byłby świadomy istnienia wady (niezgodności z umową) pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189 oraz praw przysługujących mu z tytułu rękojmi/niezgodności z umową, to [REDAKCYJNE]

[REDAKTOR] mogło spowodować, że konsument podjął decyzję o rezygnacji z ich dochodzenia.

Wobec powyższego, opisane powyżej działanie Spółki wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej art. 4 ust. 1 upnr.

Zaniechanie stosowania praktyki, o której mowa w pkt II

Spółka wskazała, że poza [REDAKTOR] Spółka nie przekazywała autoryzowanym dealerom [REDAKTOR] odnoszących się do sposobu rozpatrywania reklamacji konsumentów z tytułu rękojmi dotyczących problemów związanych z emisją spalin w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189. [REDAKTOR]

W związku z powyższym Prezes Urzędu stwierdził, że w dniu 11 lutego 2016 r. ww. praktyka została przez Volkswagen Group Polska zaniechana. Należy jednak zaznaczyć, że jej skutki mogą trwać nadal.

Odniesienie się do stanowiska Spółki dotyczącego praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji, w zakresie:

1. zmiany lub rozszerzenia przedmiotu zarzutu;
2. braku stosowania przedmiotowej praktyki wobec konsumentów;
3. oparcia się przez Prezesa Urzędu na zmienionym wyroku Sądu Krajowego w Hamburgu oraz braku ewidentności istnienia wady lub zasadności roszczenia;
4. akcji serwisowej jako naprawy ewentualnej wady lub niezgodności z umową;
5. braku istotnego zniekształcenia zachowań konsumentów.

Ad 1

Zdaniem Spółki, Prezes Urzędu dokonał kluczowej zmiany przedmiotu zarzutu poprzez wskazanie, że sugestia nieuwzględniania reklamacji, pochodząca od Spółki, wystąpiła mimo ewidentnej wady tych pojazdów. Podczas gdy, zgodnie z postanowieniem o wszczęciu sprzeczność zachowania Spółki z dobrymi obyczajami miała się wyrażać w ingerowaniu przez poprzedniego sprzedawcę (Spółkę) w proces rozpatrywania reklamacji przez kolejnego sprzedawcę (dealera).

Ustosunkowując się do argumentacji Spółki Prezes Urzędu zaprzecza, aby doszło do jakiegokolwiek zmiany zarzutu w powyższym zakresie. Zgodnie z postawionym Spółce zarzutem działania Spółki polegające na kierowaniu do sprzedawców (dealerów) pojazdów komunikatów i wytycznych mogących wpłynąć na ich decyzję co do sposobu rozpatrywania przez nich reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową, dotyczących wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x) są sprzeczne z dobrymi obyczajami rozumianymi jako nieingerowanie w proces rozpatrywania przez sprzedawcę reklamacji składanej przez konsumenta z tytułu

rękojmi za wady rzeczy albo niezgodności towaru z umową, poprzez sugerowanie stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za nieuzasadnione przy wystąpieniu niezgodności towaru z umową.

Z opisu zarzucanego czynu jasno wynika, iż sprzeczne z dobrymi obyczajami nie jest samo wpływanie Spółki na proces rozpatrywania reklamacji przez dealerów, ale takie ingerowanie, które polega na sugerowaniu stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za nieuzasadnione w sytuacji wystąpienia niezgodności towaru z umową (wady). Przy czym w samej treści zarzutu zostało zawarte stanowisko Prezesa Urzędu co do niezgodności z umową (wadliwości) pojazdów wyposażonych w silnik EA 189.

Ponadto, w ocenie Spółki, objęte zarzutem działanie obejmowało wyłącznie sugestie dotyczące automatycznego nieuwzględniania reklamacji złożonych z tytułu niezgodności towaru z umową, natomiast nie obejmowało ewentualnych tego rodzaju sugestii dotyczących reklamacji złożonych z tytułu rękojmi. Co ma wynikać ze sformułowania: *poprzez sugerowanie stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za nieuzasadnione przy wystąpieniu niezgodności towaru z umową*. Odnosząc się do powyższego należy przypomnieć, że zgodnie z art. 556¹ kc wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Tym samym pojęcie *niezgodność towaru z umową* należy utożsamiać z pojęciem *wada fizyczna*.

Spółka zaznaczyła również, że opisany w pkt II sentencji decyzji zarzut dotyczy jedynie czterech marek: Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT - nie dotyczy więc marki Volkswagen Samochody Użytkowe. Odnosząc się do powyższego należy wyjaśnić, że w zakresie objęcia przedmiotem postępowania pojazdów użytkowych marki Volkswagen aktualne pozostaje wyrażone już wcześniej stanowisko Prezesa Urzędu.

Ad 2

W ocenie Spółki zarzucana w pkt II sentencji decyzji praktyka nie jest stosowana wobec konsumentów. Tym samym nie można jej uznać za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Dotyczy ona wysyłania określonych pism do przedsiębiorców będących jej kontrahentami. W związku z tym jest to typowe działanie wobec innych przedsiębiorców, do którego nie mają zastosowania przepisy upnpr. Nie ma przy tym znaczenia, że praktyki stosowane wobec przedsiębiorców mogą pośrednio wpłynąć na zachowania konsumentów (praktyki takie są objęte przepisami dyrektywy 2005/29/WE). Zdaniem Spółki powyższe stanowisko potwierdza orzecznictwo TSUE, np. wyrok z dnia 17 stycznia 2013 r. w sprawie C-206/11 *Köck*. Ponadto, w ocenie Volkswagen Group Polska przekazywanie przez dystrybutora hurtowego dealerom należącym do jego autoryzowanej sieci dystrybucyjnej (np. do innych podmiotów z grupy Volkswagen, w tym Porsche Inter Auto Polska sp. z o.o.) wytycznych i rekomendacji dotyczy działań wewnątrz sieci (działania wewnątrzzakładowego), i nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej, lecz co najwyżej czynność przygotowawczą.

Odnosząc się do powyższej argumentacji należy wskazać, że finalnymi odbiorcami

[REDAKTION] są m.in.

konsumentów, którzy składają reklamacje z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową pojazdów wyposażonych w silnik EA 189 lub którzy są zaniepokojeni problemem dotyczącym powyższych pojazdów. Przy czym Spółka ma świadomość, do kogo w rzeczywistości kierowane są przedmiotowe odpowiedzi. Odbiorcami opracowanych przez Spółkę treści nie są natomiast kontrahenci Spółki (dealerzy), gdyż to nie oni są ostatecznymi nabywcami nowych pojazdów wyposażonych w silnik EA 189 i to nie oni składają reklamacje z tytułu rękojmi lub niezgodności towaru z umową. Jak już wskazywano w niniejszej sprawie rola

dealerów

Rozpatrzenie przez sprzedawcę ww. reklamacji w sposób odmienny niż sugerowany przez Przedsiębiorcę, mogłoby spowodować, że sprzedawca ten nie uzyska zwrotu kosztów poniesionych w wyniku realizacji roszczenia konsumenta z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy albo niezgodności towaru z umową (lub narazi się w tym zakresie na długotrwały spór sądowy). Zatem wbrew temu co twierdzi Spółka działanie Spółki objęte pkt II sentencji decyzji stosowane jest w praktyce wobec konsumentów, a nie dealerów. Z tych samych względów Prezes Urzędu nie podziela stanowiska Spółki, zgodnie z którym postawiony Spółce zarzut dotyczy wyłącznie działania wewnątrzzakładowego.

Ad 3

Spółka wskazała, iż uzasadniając istnienie wady fizycznej, zasadności roszczeń, a także wady i ryzyka konsumenta związane z przeprowadzeniem akcji serwisowej Prezes Urzędu powołuje się w SUZ głównie na wyrok Sądu Krajowego w Hamburgu z dnia 7 marca 2018 r., który został zmieniony wyrokiem Wyższego Sądu Krajowego w Hamburgu, a powództwo konsumenta o wymianę pojazdu zostało przez Wyższy Sąd Krajowy w całości oddalone (czego Prezes Urzędu nie uwzględnił). Tym samym wywody Prezesa Urzędu oparte na tymże wyroku utraciły swoją podstawę. Ponadto, zdaniem Spółki fakt zmiany wyroku Sądu Krajowego w Hamburgu i oddalenie powództwa przeciwko sprzedawcy rozstrzyga, iż istnienie wady i zasadność związanych z tym roszczeń nie są ewidentne. Brak ewidentności wynika nie tylko z wyroku Wyższego Sądu Krajowego, ale także z wielu innych wyroków sądów niemieckich (np. z wyroku Sądu Krajowego w Berlinie z dnia 13 kwietnia 2017 r., sygn. akt 84 O 125/16, który został dołączony przez Spółkę jako dowód w sprawie).

Ustosunkowując się do powyższej argumentacji przede wszystkim należy zaznaczyć, że Prezes Urzędu w oparciu o zgromadzony w sprawie materiał dowodowy samodzielnie dokonał oceny kwestii istnienia wady fizycznej pojazdów wyposażonych w silnik typu EA 189, w tym jej ewidentności, zasadności roszczeń i możliwych skutków akcji naprawczej oraz odpowiednio uzasadnił swoje stanowisko. Powołane w niniejszej decyzji orzeczenia mają jedynie na celu wzmocnienie argumentacji Prezesa Urzędu i wykazanie, że inne organy państwowe zajmują w przedmiotowym zakresie stanowisko zbieżne ze stanowiskiem Prezesa Urzędu. Należy również zauważyć, że w świetle wydanego przez Federalny Sąd Najwyższy (Federalnej Republiki Niemiec) orzeczenia z 8 stycznia 2019 r. przesądzającego o istnieniu wady pojazdów wyposażonych w silnik typu EA 189 inne wyroki sądów niemieckich (tj. Sądów Krajowych i Wyższych Sądów Krajowych) dotyczące powyższej kwestii wydają się mieć mniej istotne znaczenie.

Ponadto, w ocenie Spółki, dopatrywanie się przez Prezesa Urzędu wady w samym fakcie instalacji „oprogramowania optymalizującego” oraz prowadzeniu akcji naprawczej stanowi próbę zmiany przedmiotu postępowania i jest niedopuszczalne. Jednocześnie Spółka zakwestionowała, by sam fakt instalacji oprogramowania mógł stanowić wadę, tym bardziej, że powołane przez Prezesa Urzędu zapewnienia wobec konsumentów (w materiałach reklamowych, świadectwach zgodności) nie dotyczyły w ogóle takiego oprogramowania.


Odnosząc się do powyższego należy przede wszystkim wskazać, że treść zarzutu określonego w pkt II niniejszej decyzji dotyczy m.in. występowania niezgodności z umową (wady) pojazdów z silnikiem typu EA 189. Tym samym wada ww. pojazdów stanowi przedmiot niniejszego postępowania. W uzasadnieniu SUZ oraz w uzasadnieniu niniejszej decyzji Prezes Urzędu uszczegółowił jedynie na czym ta wada polega. Z całą pewnością takiego działania (tj. doprecyzowania zarzutu) nie można uznać za próbę zmiany przedmiotu postępowania.

W zakresie natomiast uznania „oprogramowania optymalizującego” (i skutków jego stosowania) za wadę pojazdu aktualnie pozostaje stanowisko Prezesa Urzędu wyrażone powyżej. Należy ponownie podkreślić, że konsument nabywający nowy pojazd może oczekiwać, że pojazd ten nie ma zainstalowanego niedopuszczalnego prawem oprogramowania (ang. *defeat device*), a w konsekwencji spełnia w rzeczywistych warunkach wymogi obowiązującej normy emisji spalin i odpowiada warunkom zawartym w świadectwie homologacji WE. Brak powyższych właściwości wynikający z zastosowania nielegalnego oprogramowania należy uznać za wadę (niezgodność z umową) pojazdu. Pojazd taki nie odpowiada opisowi przekazanemu przez sprzedawcę i oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju.

Ad 4

Zdaniem Spółki, jeżeli nawet uznać instalację oprogramowania za wadę fizyczną względnie niezgodność z umową, to w każdym razie usunięcie takiego oprogramowania w ramach akcji serwisowej jest środkiem usuwającym taką wadę lub niezgodność i tym samym *de facto* stanowi spełnienie obowiązku naprawienia rzeczy. Dodatkowo Spółka wskazała, że w skierowanych do konsumentów poradach sam Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przyznał, że przygotowane w ramach akcji serwisowej rozwiązanie techniczne będzie stanowiło wykonanie (ewentualnego) obowiązku naprawy rzeczy i to nawet wówczas, gdy termin jego zastosowania będzie odległy, co ma wynikać ze stwierdzenia: *Ze względu na poziom skomplikowania naprawy, przedsiębiorca ma prawo - w uzgodnieniu z TDT - zaplanować jej przeprowadzenie w odległym terminie, dlatego brak wezwania do serwisu w tej chwili nie powinien być powodem do niepokoju.*

Ustosunkowując się do powyższego stanowiska Prezes Urzędu wskazuje, że akcja naprawcza (serwisowa) pojazdów wyposażonych w silnik typu EA 189 realizowana jest w zupełnie innym reżimie prawnym niż naprawa pojazdu przeprowadzana na skutek zgłoszonego przez konsumenta roszczenia na podstawie przepisów o rękojmi lub o niezgodności towaru z umową. Akcja naprawcza (serwisowa) określana przez producenta pojazdów i zatwierdzana przez właściwe władze homologacyjne realizowana jest w sytuacji, gdy typ pojazdu, na który wydane zostało świadectwo homologacji typu WE pojazdu, może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa drogowego, zdrowia publicznego lub ochrony środowiska. Natomiast naprawa jest jednym z kilku roszczeń przysługujących konsumentowi z tytułu rękojmi/niezgodności z umową. W przeciwieństwie do działania technicznego przeprowadzanego w ramach akcji naprawczej (serwisowej) naprawa pojazdu nie jest jedynym sposobem zaspokojenia roszczeń konsumenta wynikających z rękojmi/niezgodności z umową w przypadku wystąpienia wady (niezgodności z umową) zakupionego przez niego towaru. Oprócz naprawy konsument może żądać wymiany pojazdu na wolny od wad, obniżenia ceny pojazdu lub odstąpienia od umowy. Należy przy tym zaznaczyć, że to sam konsument wybiera roszczenie, którego chce dochodzić i może reagować, jeśli sprzedawca wskazuje, że nie zrealizuje roszczenia konsumenta w żądany sposób lub w rozsądnym czasie.

 Takie działanie utrudniało konsumentom dochodzenie roszczeń z tytułu rękojmi/niezgodności z umową i powodowało lub mogło spowodować rezygnację konsumentów z ich dalszego dochodzenia.

Odnosząc się do zawartej w poradach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dla konsumentów informacji o treści: *Ze względu na poziom skomplikowania naprawy, przedsiębiorca ma prawo - w uzgodnieniu z TDT - zaplanować jej przeprowadzenie w odległym terminie, dlatego brak wezwania do serwisu w tej chwili nie powinien być*

powodem do niepokoju, przede wszystkim Prezes Urzędu zaprzecza, jakoby kiedykolwiek przyznał, że przygotowanie w ramach akcji naprawczej (serwisowej) rozwiązanie będzie stanowiło realizację obowiązku naprawy rzeczy w ramach rękojmi/niezgodności z umową. W poradniku pn.: *Sprawa Volkswagena porady dla konsumentów* cytowana powyżej informacja została zawarta w kroku 2 dotyczącym działań podejmowanych przez Transportowy Dozór Techniczny (TDT) i była poprzedzona zdaniem: *Rolą TDT jest natomiast m.in. analiza i ocena planu działań naprawczych producenta, a także sprawdzenie stanu jego realizacji*. Z całą pewnością nie odnosi się ona do naprawy pojazdu na podstawie przepisów o rękojmi lub niezgodności towaru z umową. Informacje dotyczące dochodzenia przez konsumentów roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową lub wady rzeczy zostały bowiem ujęte w kroku 5 ww. poradnika.

Ad 5

W ocenie Spółki w przypadku niniejszego zarzutu nie doszło do istotnego zniekształcenia zachowań konsumentów. Spółka wskazała, że do objętych zapytaniami Prezesa Urzędu autoryzowanych dealerów wpłynęło łącznie jedynie [REDAKTOWANE] pism potencjalnie mogących stanowić reklamacje, przy czym w ocenie Spółki jedynie [REDAKTOWANE] w ogóle stanowiło reklamacje skierowane do dealerów przez konsumentów. Spółka zaznaczyła, że nawet gdyby wysyłanie kwestionowanych wytycznych mogło czysto hipotetycznie (czemu Spółka zaprzecza) jakkolwiek wpłynąć na sposób rozpatrzenia około [REDAKTOWANE] reklamacji konsumentów, to liczba ta i tak byłaby znikoma - zarówno w stosunku do liczby pojazdów, których tego rodzaju reklamacje mogłyby dotyczyć, jak i w stosunku do wszystkich reklamacji dotyczących kwestii tlenków azotu, które wpłynęły do Spółki. Ponadto zdaniem Spółki, bezpodstawne są twierdzenia, iż kwestionowane rekomendacje doprowadziły do rezygnacji przez konsumentów z dochodzenia ich praw na drodze sądowej lub pozasądowej. Spółka wskazała, że spośród [REDAKTOWANE] reklamacji złożonych do dealerów innych niż Porsche Inter Auto Polska sp. z o.o. swoich praw na drodze pozasądowej dochodzili [REDAKTOWANE] (w drodze dalszych pism), natomiast na drodze sądowej [REDAKTOWANE]

Ustosunkowując się do powyższych argumentów należy przede wszystkim wskazać, że według stanu na dzień 13 kwietnia 2016 r. na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej sieć dealerską tworzyło ok.: 26 autoryzowanych dealerów nowych pojazdów marki Audi wraz z należącymi do nich punktami sprzedaży i oddziałami, 21 autoryzowanych dealerów nowych pojazdów marki SEAT wraz z należącymi do nich punktami sprzedaży i oddziałami, 83 autoryzowanych dealerów nowych pojazdów marki Skoda wraz z należącymi do nich punktami sprzedaży i oddziałami, 59 autoryzowanych dealerów nowych pojazdów marki Volkswagen należącymi do nich punktami sprzedaży i oddziałami (karta nr 370-379 akt administracyjnych). W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu otrzymał wyłącznie od 13 autoryzowanych dealerów ww. pojazdów informacje i dokumenty związane ze składanymi przez konsumentów reklamacjami z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową, które odnosiły się do wad dotyczących nieprawidłowości w zakresie deklaracji publicznych co do poziomu emisji spalin (zarówno CO₂ jak i NO_x) w pojazdach marek Volkswagen, SEAT, Skoda lub Audi. Na podstawie przekazanych przez ww. podmioty dokumentów Prezes Urzędu ustalił, że autoryzowani dealerzy stosują się do przekazanych przez Volkswagen Group Polska wytycznych i w praktyce posługują się lub inspirowują się opracowanymi przez Spółkę wzorami odpowiedzi. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że nie ma potrzeby występowania ze stosownym wezwaniem do pozostałych podmiotów należących do sieci dealerskiej ww. marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi. Należy zatem przyjąć, że z uwagi na dużą liczbę sprzedawców pojazdów Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi tworzących sieć dealerską w Polsce reklamacji złożonych przez konsumentów z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową dotyczących wady związanej z poziomem emisji spalin lub „oprogramowaniem optymalizującym” było więcej niż [REDAKTOWANE]

Odnosząc się natomiast do kwestii dochodzenia przez konsumentów roszczeń na drodze pozasądowej lub sądowej należy wskazać, iż nie ma znaczenia dla sprawy, że niektóre osoby dochodzą swoich praw na drodze pozasądowej lub sądowej. Istotne jest to, że niektóre z osób mogły zrezygnować z dochodzenia swoich praw na skutek stosowanej przez Spółkę praktyki. Należy jednak przypomnieć, że wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci co najmniej potencjalnego zniekształcenia jego rynkowego zachowania, nie musi być to zatem realne zniekształcenie.

Ad 3) Zbiorowy interes konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.

Zdaniem Prezesa Urzędu w rozpatrywanej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, iż kwestionowane zachowania Spółki były dla konsumentów szkodliwe i godziły w ich chronione prawem interesy. Konsumentom poddani działaniom Przedsiębiorcy opisanym powyżej mieli ograniczoną możliwość podjęcia świadomej decyzji, co do zawarcia umowy sprzedaży pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189. Jednocześnie, utrudnia się im efektywne dochodzenie dotyczących tych pojazdów roszczeń wynikających z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową.

Na skutek praktyk Spółki doszło do naruszenia interesu konsumentów rozumianego jako prawo do rzetelnej i prawdziwej informacji, której konsumenci mogą oczekiwać od przekazu reklamowego oraz dokumentów dotyczących produktu, w tym odpowiedzi na składane z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową reklamacje. Jednocześnie działania Spółki mogły wpływać na decyzje konsumentów w przedmiocie nabycia oferowanych pojazdów lub dochodzenia roszczeń wynikających z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową po dokonaniu nabycia przedmiotowych pojazdów. W konsekwencji mogły one prowadzić do uszczerbku

finansowego konsumentów, którzy kierując się informacjami prezentowanymi w materiałach reklamowych oraz dokumentach dotyczących pojazdu zakupili ten pojazd, który wbrew ich oczekiwaniom nie posiadał cech, o których byli zapewniani lub podjęli decyzję dotyczącą dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową, której by nie podjęli posiadając rzetelną i prawdziwą informację na temat produktu. Naruszony został zatem również ich interes *stricte* ekonomiczny.

Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Ad III. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik.

Z powołanego przepisu wynika, że kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Volkswagen Group Polska za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I lit. a, b, c i pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter stosowanych przez Spółkę praktyk i ich negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji. Prezes Urzędu, uznając za zasadne nałożenie kary na Volkswagen Group Polska, kierował się założeniem, że sankcja ta musi spełniać zarówno funkcję represyjną jak i prewencyjną.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Stosownie do art. 111 ust. 2 uokik, ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy

działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Nieumyślność naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik w zakresie praktyk opisanych w pkt I sentencji decyzji

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 uokik w przypadku praktyk opisanych w pkt I lit. a, b i c sentencji decyzji.

Z działaniem nieumyślnym mamy do czynienia wówczas, gdy sprawcy nie można przypisać świadomości naruszenia przepisów ustawy, ale można od niego zasadnie wymagać, aby taką świadomość w odniesieniu do swoich działań posiadał.

Jak już zaznaczano, w ocenie Prezesa Urzędu przynajmniej od 2011 r. Spółka (i jej poprzednicy prawni) powinna była wiedzieć, że rozpowszechniane przez nią informacje na temat ekologicznego charakteru pojazdów wyposażonych w silnik typu EA 189, parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez te pojazdy i spełniania przez nie normy Euro 5 z uwagi na zainstalowane w nich „oprogramowanie optymalizujące” były nieprawdziwe i mogły one wprowadzać konsumentów w błąd. Należy zauważyć, że już w 2012 r. publikowane były artykuły naukowe, w których wskazywano, że w rzeczywistych warunkach ruchu pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym emisja tlenków azotu jest kilkukrotnie większa niż dopuszczalny limit. W ocenie autorów artykułu wynikało to głównie z różnicy pracy silnika pojazdu w teście NEDC i w warunkach rzeczywistych.⁵⁷ Podobne wnioski zostały zawarte w opublikowanym w 2014 r. w czasopiśmie *Logistyka* artykule pt. *Ocena emisji zanieczyszczeń z pojazdów w rzeczywistych warunkach ruchu*. W artykule tym wyjaśniono, m.in. iż z analizy danych uzyskanych w badaniu pojazdów wynika, że wartości emisji uzyskane w rzeczywistej eksploatacji są przekroczone dla pojazdów z silnikami o zapłonie samoczynnym.⁵⁸ Ponadto, w roku 2011 Wspólne Centrum Badawcze Komisji Europejskiej (European Commission's Joint Research Centre) opublikowało raport, w którym stwierdzono, że wszystkie testowane samochody z silnikiem diesla emitują 0,93 ± 0,39 g / km, a testowane pojazdy z silnikiem diesla Euro 5 emitują 0,62 ± 0,19 g/km. To znacznie przekracza stosowny limit emisji dla Euro 3-5. Średnie dla całej trasy emisje NO_x badanych samochodów z silnikiem Diesla osiągają 325 ± 90% odpowiednich wartości granicznych emisji; średnia emisja NO_x dla poszczególnych zakresów uśredniania może jednak osiągnąć nawet współczynnik 14 względem odpowiednich norm emisji.⁵⁹ W 2013 roku Wspólne Centrum Badawcze ostrzegło:

⁵⁷ Zob. J. Merkisz, J. Pielecha, M. Nowak, *Emisja zanieczyszczeń...*

⁵⁸ J. Merkisz, M. Jacyna, *Ocena emisji...*

⁵⁹ Tłumaczenie przysięgłe *Analyzing on-road emissions of Light-duty vehicles with Portable Emission Measurement Systems (PEMS)*, European Commission, 2011, karta nr 4950-5015 akt administracyjnych.

Czujniki i elementy elektroniczne w nowoczesnych samochodach osobowych oraz lekkich dostawczych są zdolne do „wykrywania”, że rozpoczyna się test emisji zanieczyszczeń w laboratorium na podstawie warunków pracy silnika (na przykład na podstawie działania czujników przyspieszenia lub obrotów i pracy kół). Niektóre funkcje pojazdu mogą być sprawne jedynie w laboratorium, jeśli aktywowany jest zdefiniowany uprzednio tryb testowy. Wykrywanie testów emisji zanieczyszczeń jest problematyczne z punktu widzenia przepisów prawa dotyczących emisji, ponieważ może to umożliwić korzystanie z urządzeń fałszujących pomiary, które aktywują, modułują, opóźniają lub wyłączają systemy kontroli emisji gazów spalinowych w celu zwiększenia skuteczności tych systemów podczas badania emisji lub też zmniejszenia ich skuteczności w przypadku normalnej pracy i użytkowania pojazdu. Podczas gdy stosowanie urządzeń fałszujących jest zasadniczo zabronione, istnieją wyjątki w przypadkach, gdy jest to konieczne dla ochrony silnika przed uszkodzeniem i zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania pojazdu.⁶⁰

Jak wskazał Europejski Trybunał Obrachunkowy w dokumencie pn. *Działania podjęte przez UE w odpowiedzi na aferę Dieselgate* jeszcze przed wrześniem 2015 r. było powszechnie wiadomo, że emisje tlenków azotu (NO_x) z pojazdów w warunkach drogowych przekraczały emisje zmierzone w laboratorium. W wyniku skandalu dotyczącego fałszowania badań emisji przez grupę Volkswagen ujawniono, że jedną z przyczyn tej różnicy było stosowanie urządzeń ograniczających skuteczność działania. W ocenie Prezesa Urzędu użyty w powyższym dokumencie zwrot *było powszechnie wiadomo* dotyczy wyłącznie podmiotów związanych z branżą motoryzacyjną lub zainteresowanych nią (np. podmiotów należących do koncernów motoryzacyjnych, jednostek naukowych, badawczych lub specjalistów z zakresu motoryzacji), a nie konsumentów. Wątpliwym się wydaje, by przeciętny konsument zainteresowany zakupem pojazdu z silnikiem o zapłonie samoczynnym zapoznawał się z artykułami naukowymi publikowanymi w czasopismach specjalistycznych dotyczących branży motoryzacyjnej.

Spółka (oraz jej poprzednicy prawni) jako profesjonalista powinna była mieć świadomość stwierdzonych w powołanych powyżej badaniach nieprawidłowości. Skoro informacja dotycząca przekraczania przez pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym limitu normy emisji spalin w warunkach rzeczywistego ruchu była w branży motoryzacyjnej znana, to Spółka powinna była nabrać uzasadnionych podejrzeń, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 nie są tak ekologiczne jak wynika to z rozpowszechnianych przez nią materiałów reklamowych i nie spełniają deklarowanej w materiałach reklamowych, w treści wyciągów ze świadectw homologacji oraz w treści świadectw zgodności WE normy Euro 5. Spółka będąc członkiem grupy kapitałowej Volkswagen mogła podjąć działania mające na celu weryfikację powyższych informacji (w tym np. mogła zwrócić się do spółki dominującej tj. Volkswagen AG⁶¹ lub innych spółek z grupy Volkswagen zajmujących się produkcją pojazdów z silnikiem EA 189, o podanie informacji na temat poziomu emisji tlenków azotu ww. pojazdów w warunkach drogowych oraz przyczynach ewentualnych przekroczeń norm emisji spalin lub mogła zlecić właściwym podmiotom przeprowadzenie odpowiednich badań). Bez wątpienia takiej wiedzy i działań można wymagać od przedsiębiorcy - lidera rynkowego, który wyraża szczególną troskę o środowisko. Za takiego przedsiębiorcę należy natomiast uznać Volkswagen Group Polska. Swoją pozycję rynkową Volkswagen Group Polska przedstawia

⁶⁰ https://pl.wikipedia.org/wiki/Afera_Volkswagena, data dostępu: 08.01.2020 r. oraz https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC75998/ld-na-25572-en_n_online.pdf, data dostępu: 08.01.2020 r.

⁶¹ Pomiedzy sierpniem 2014 r. a styczniem 2016 r. akcje w spółce Volkswagen Finance Luxemburg, będącej jedynym współnikiem spółki Volkswagen Group Polska, przysługiwały spółce Volkswagen AG

m.in. na swojej stronie internetowej (<https://www.vw-group.pl/pl/volkswagen-group-polska>, data dostępu: 09.08.2018 r.):

Spółka Volkswagen Group Polska powstała 1 czerwca 2012 roku w wyniku połączenia spółek KPI Polska i Škoda Auto Polska S.A.

Będąc importerm sześciu marek: Volkswagen, Audi, ŠKODA, SEAT, Volkswagen Samochody Dostawcze oraz Porsche, w 2018 r. udział w rynku w Polsce Grupy wyniósł ponad 29 procent. Od początku istnienia Volkswagen Group Polska jest liderem rynku nowych samochodów w Polsce (pogrubienie własne). Jednocześnie spółka działa w obszarze dystrybucji części zamiennych i akcesoriów. (...)

Grupa Volkswagen tworzy największą sieć dealerską w Polsce na którą składa się ponad 300 Dealerów sześciu marek:

*79 Dealerów i Partnerów Serwisowych marki Volkswagen,
35 Dealerów i Partnerów Serwisowych marki Audi,
113 Dealerów i Partnerów Serwisowych marki ŠKODA,
31 Dealerów i Partnerów Serwisowych marki SEAT,
69 Dealerów i Partnerów Serwisowych marki VW Samochody Dostawcze,
5 Dealerów i Partnerów Serwisowych marki Porsche.*

Ponadto, w przedmowie Kodeksu etycznego opublikowanego w lipcu 2013 r. na stronie internetowej www.vw-group.pl Zarząd Volkswagen Group Polska złożył deklarację o następującej treści (pogrubienia własne):

Wprowadzając Kodeks Postępowania, my, Volkswagen Group Polska, spółka Grupy Volkswagen, robimy kolejny konsekwentny krok w postrzeganiu naszej globalnej i lokalnej odpowiedzialności. Dzięki naszym produktom przyczyniamy się do tego, aby mobilność była przyjazna dla środowiska, wydajna i bezpieczna. W tym sensie przyszłość zobowiązuje nas do promowania mobilności w interesie ogółu, indywidualnego zapotrzebowania oraz ekologicznych i ekonomicznych wymogów stawianych międzynarodowemu przedsiębiorstwu. Naszym wspólnym celem jest bycie numerem jeden wśród światowych producentów branży motoryzacyjnej oraz stworzenie ludziom na całym świecie możliwości korzystania ze zindywidualizowanej, zrównoważonej i bezpiecznej mobilności w oparciu o najwyższą jakość. Aby osiągnąć nasze cele:

- działamy odpowiedzialnie dla dobra naszych klientów, akcjonariuszy i Pracowników;*
- przestrzegamy konwencji międzynarodowych, prawa i uregulowań wewnętrznych będących podstawą dla zrównoważonych i skutecznych działań ekonomicznych;*
- działamy w zgodzie z naszymi deklaracjami;*
- bierzemy odpowiedzialność za nasze czyny.*

[dowód: Kodeks etyczny (karta nr 1811 akt administracyjnych)]

Należy podkreślić, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Spółki w niniejszej sprawie jest efektem niedołożenia należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Spółka, jako przedsiębiorca dysponujący znacznym potencjałem ekonomicznym, posiadający doświadczenie wynikające z kilkuletniej obecności na rynku, znający realia prawne, miała możliwość prawidłowego określenia ryzyka prawnego związanego z podejmowaniem decyzji dotyczących

rozpowszechniania informacji zawieranych w materiałach reklamowych, w treści wyciągów ze świadectw homologacji oraz w treści świadectw zgodności WE.

Prezes Urzędu nie podziela zatem argumentów Spółki, zgodnie z którymi Spółka (ani jej poprzednicy prawni) nie mogła wiedzieć o tym, że rozpowszechniane przez nią informacje są nieprawdziwe, gdyż opierała się w zakresie ich prawdziwości na dokumentach urzędowych.

Umyślność naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik w zakresie praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji

Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Volkswagen Group Polska zakazu określonego w art. 24 uokik w zakresie praktyki opisanej w pkt II.

Sporządzane przez dealerów odpowiedzi na reklamacje składane przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową, dotyczące wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), nie są konstruowane przypadkowo, a wręcz przeciwnie - zawierają [REDAKTOWANE]. Należy podkreślić, że to Spółka przygotowała wytyczne zawierające [REDAKTOWANE]

[REDAKTOWANE] a następnie przekazała je autoryzowanym dealerom.

Co istotne, przekazując przedsiębiorcom sprzedającym konsumentom pojazdy marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wzory odpowiedzi na ww. reklamacje Spółka była świadoma, że przedmiotowe pojazdy dotknięte są wadą - fakt stwierdzenia w październiku 2015 r. przez niemiecki organ do spraw homologacji manipulacji poziomem emisji spalin w pojazdach wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 oraz objęcia ich programem naprawczym świadczy o tym, że pojazdy te są wadliwe (niezgodne z umową). Przedmiotowa wada może być podstawą do przeprowadzenia zarówno akcji naprawczej (serwisowej), jak również naprawy pojazdu w ramach rękojmi/niezgodności z umową.

Podkreślenia wymaga także, że Przedsiębiorca jest jednym z największych importerów pojazdów w Polsce, a co za tym idzie dysponuje on zarówno znacznym potencjałem ekonomicznym, jak i doświadczeniem wynikającym z wieloletniej obecności na rynku. Nie można więc uznać, że treść informacji przekazywanych we wzorach odpowiedzi na pisma konsumentów jest efektem przypadkowych, niezamierzonych działań.

Umyślność została wymieniona w art. 111 ust. 4 pkt d w zw. z ust. 2 uokik jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnić ustalając wysokość kary pieniężnej. W związku z tym okoliczność ta nie zostanie uwzględniona przy obliczaniu kwoty bazowej⁶², zostanie natomiast uwzględniona jako okoliczność obciążająca, co będzie wskazane w dalszej części decyzji, gdyż jedna okoliczność nie może być podstawą dwóch różnych obostrzeń kary.

Zasady kalkulacji kary

Jak już wskazywano zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik. W myśl natomiast art. 106 ust. 7 pkt 1

⁶² Zasady kalkulacji kwoty bazowej zostały opisane w dalszej części niniejszej decyzji.

uokik, w przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1, uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok. Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik, obrót o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Z wiedzy i doświadczenia życiowego Prezesa Urzędu, a także z oświadczenia pełnomocnika Spółki złożonego ustnie w dniu 10 stycznia 2020 r. wynika, że w dacie wydania decyzji Spółka nie dysponuje danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary niniejszą decyzją (2019 r.). W przedmiotowej sprawie zasadne jest zatem uwzględnienie przez Prezesa Urzędu obrotu osiągniętego przez Volkswagen Group Polska w roku obrotowym poprzedzający ten rok (2018 r.).

Podstawą obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi potwierdzony rachunkiem zysków i strat obrót Spółki osiągnięty w 2018 r., który wyniósł 14 461 305 539,24 zł (słownie: czternaście miliardów czterysta sześćdziesiąt jeden milionów trzysta pięć tysięcy pięćset trzydzieści dziewięć złotych, dwadzieścia cztery grosze).

[dowód: pismo Spółki z dnia 2 września 2019 r. (karta nr 4462 akt administracyjnych) oraz Rachunek zysków i strat (karta nr 4635-4639)]

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Kara wskazana w pkt III ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji (za stosowanie praktyki, o której mowa w pkt I lit. a niniejszej decyzji)

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już opisane szczegółowo wcześniej w niniejszej decyzji. Kwestionowana praktyka polegała na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 z „oprogramowaniem optymalizującym” emisję tlenków azotu (NO_x) poprzez rozpowszechnianie w materiałach reklamowych (tj.: spotach reklamowych, reklamach prasowych, katalogach i folderach) oraz w serwisach internetowych marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi (www.volkswagen.pl, www.seat-auto.pl, www.skoda-auto.pl, www.audi.pl) informacji wskazujących na ekologiczny charakter tych pojazdów.

Okres trwania praktyki

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił, że zawarte w materiałach reklamowych i na stronach internetowych marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi informacje wskazujące na ekologiczny charakter pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 były rozpowszechniane od 2008 r. do 15 stycznia 2016 r., co należy uznać za naruszenie długotrwałe.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

Stopień naruszenia przez Volkswagen Group Polska przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Istotą kwestionowanego działania Spółki było rozpowszechnianie w materiałach reklamowych i na stronach internetowych pojazdów Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi informacji podkreślających ekologiczne walory ww. pojazdów (w tym również tych wyposażonych w silniki wysokoprężne typu EA 189), co miało zachęcić konsumentów do zakupu przedmiotowych samochodów. Powyższe informacje sugerowały lub sprawiały wrażenie, że pojazdy marki Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi, w tym te wyposażone w silniki wysokoprężne typu EA 189 są przyjazne środowisku (ekologiczne), a koncern Volkswagen należy do grupy przedsiębiorców, dla których ekologia jest priorytetem. Należy zaznaczyć, że w związku z rosnącym poziomem świadomości ekologicznej konsumentów dokonujących wyboru produktu coraz częściej zwracają uwagę na jego ekologiczne walory (zob. uzasadnienie do zarzutu opisanego w pkt I lit. a). Zawarte w materiałach reklamowych deklaracje wskazujące na proekologiczną politykę producentów są nie do pogodzenia z rzeczywistością. Nie można przyjąć, że pojazd jest przyjazny środowisku w sytuacji, gdy - z uwagi na zainstalowanie zabronionego urządzenia ograniczającego skuteczność działania (ang. *defeat device*) - emituje on w warunkach drogowych tak znacznie przekraczające normę ilości szkodliwych substancji (tlenków azotu), przez co nie spełnia wymogów normy Euro 5. Tego typu manipulacji nie da się pogodzić z deklaracjami dotyczącymi ekologiczności produktów i proekologicznej polityki koncernu Volkswagen. Jest ona wręcz zaprzeczeniem ekologiczności. Jak już wskazywano tlenki azotu są wyjątkowo szkodliwymi substancjami. Długotrwałe narażenie na podwyższone stężenia tlenków azotu w powietrzu może m.in. zwiększyć podatność na choroby układu oddechowego, zwiększyć prawdopodobieństwo wystąpienia udaru mózgu lub zawału.

Należy również zaznaczyć, że zainstalowane w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189 „oprogramowanie optymalizujące” zostało uznane przez właściwe organy homologacyjne za zabronione urządzenie ograniczające skuteczność działania układów kontrolujących emisję zanieczyszczeń, o którym mowa w art. 5 ust. 2 w zw. z art. 3 pkt 10) rozporządzenia 715/2007. Gdyby na etapie wydawania świadectwa homologacji organy do spraw homologacji wiedziały o tym, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 mają zainstalowane „oprogramowanie optymalizujące” to zleciłyby jego usunięcie albo świadectwa homologacji tych pojazdów nie zostałyby wydane.

Określając stopień naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił także fakt, że polegało ono na rozpowszechnianiu wprowadzających w błąd informacji, które mają dużą siłę oddziaływania (m.in. rozpowszechnianych za pośrednictwem portali internetowych).

Skutki naruszenia

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Spółkę praktyki miały miejsce na etapie przedkontraktowym, lecz skutki tych praktyk mogły ujawnić się na etapie zawierania kontraktu. Na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Spółka sprzedała [REDAKTURA] pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 EU5 (stan na dzień 9 listopada 2015 r.).

Istotą tego naruszenia jest zachowanie Spółki mające na celu skłonienie konsumentów do zakupu reklamowanego pojazdu wyposażonego w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189.

Odnosząc się do skutków naruszenia należy wskazać, że rozpowszechniane przez Spółkę materiały reklamowe i informacje prowadziły do dezinformacji konsumentów, wywołując u

nich mylne wyobrażenie co do cech produktu. Praktyki Spółki mogły spowodować straty finansowe po stronie konsumentów, którzy pod wpływem przedstawionych na stronach internetowych i w kwestionowanych materiałach reklamowych wprowadzających w błąd informacji o cechach pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189, zdecydowali się zakupić reklamowane produkty będąc przekonani, że są one ekologiczne. Doprowadzenie pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 do stanu zgodnego z wymogami prawnymi wiąże się z koniecznością poddania ich akcji naprawczej (serwisowej), co może być uciążliwe dla konsumentów, którzy je nabyli (np. z uwagi na konieczność dostarczenia pojazdu do serwisu w celu przeprowadzenia działań naprawczych oraz utratę możliwości korzystania z pojazdu przez określony czas). Dodatkowo należy podkreślić, iż skutki przedmiotowej akcji naprawczej w dłuższej perspektywie czasowej nie są znane i mogą w sposób niekorzystny wpłynąć na parametry oraz trwałość pojazdu.

Należy również zaznaczyć, że gdyby na etapie wydawania świadectwa homologacji organy do spraw homologacji wiedziały o tym, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 mają zainstalowane „oprogramowanie optymalizujące” to zlecilyby jego usunięcie albo świadectwa homologacji tych pojazdów nie zostałyby wydane. Zainstalowanie w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 urządzenia ograniczającego skuteczność działania (ang. *defeat device*), dzięki któremu w warunkach cyklu NEDC pojazdy te spełniały wymogi normy Euro 5 umożliwiło uzyskanie świadectw homologacji ww. pojazdów i wprowadzenie ich do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Oferowanie pojazdów, które *de facto* nie spełniały warunków homologacji przysparzało Spółce korzyści majątkowych.

Z uwagi na szeroki zasięg rozpowszechnianych informacji i materiałów reklamowych za pośrednictwem m.in. portali internetowych, na skutek stosowania praktyk Spółki poszkodowana mogła zostać duża liczba konsumentów.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na 0,12% obrotu osiągniętego przez Volkswagen Group Polska w 2018 r.

Spółka osiągnęła w 2018 r. obrót w wysokości 14 461 305 539,24 zł, a zatem kwota bazowa kary wynosi 17 353 566,65 zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające

- okoliczności łagodzące (zaniechanie)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność łagodzącą, zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki wskazanej w pkt I lit. a niniejszej decyzji przed wszczęciem postępowania (zaniechanie nastąpiło 15 stycznia 2016 r.). Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o 30%.

Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące.

- okoliczności obciążające (znacznym zasięgu terytorialnym naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia i umyślność naruszenia)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążająca znaczny zasięg terytorialny naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na to, że praktyki Spółki miały miejsce na terytorium całego kraju. Materiały reklamowe rozpowszechniane były na terytorium Polski, natomiast informacje i niektóre katalogi dostępne były na portalach internetowych pojazdów Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi. Tym samym informacje zawarte w materiałach reklamowych i na stronach internetowych mogły dotrzeć do bardzo dużej liczby konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i okoliczności obciążających) kwota bazowa kary (17 353 566,65 zł) została obniżona o 10%, co oznacza, że wysokość kary pieniężnej została obniżona o 1 735 356,66 zł.

W związku z powyższym, nałożona na Spółkę kara (po zaokrągleniu do pełnego złotego) wynosi 15 618 210 zł (słownie: piętnaście milionów sześćset osiemnaście tysięcy dwieście dziesięć złotych), co stanowi 0,108% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. i 1,08% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik.

Kara wskazana w pkt III ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji (za stosowanie praktyki, o której mowa w pkt I lit. b niniejszej decyzji)

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już opisane szczegółowo wcześniej w niniejszej decyzji. Kwestionowana praktyka polegała na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 z „oprogramowaniem optymalizującym” emisję tlenków azotu (NO_x) poprzez rozpowszechnianie w materiałach reklamowych (tj. katalogach) informacji wskazujących na spełnianie przez te pojazdy wymogów w zakresie emisji tlenków azotu (NO_x) wskazanych w normie Euro 5.

Okres trwania praktyki

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił, że zawarte w materiałach reklamowych marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi informacje wskazujące na spełnianie przez te pojazdy wymogów w zakresie emisji tlenków azotu (NO_x) wskazanych w normie Euro 5 były rozpowszechniane od 2008 r. do 15 stycznia 2016 r., co należy uznać za naruszenie długotrwałe.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

Stopień naruszenia przez Volkswagen Group Polska przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu wysoki.

Istotą kwestionowanego działania Spółki było rozpowszechnianie w materiałach reklamowych (tj. katalogach) informacji wskazujących na spełnianie przez te pojazdy wymogów w zakresie emisji tlenków azotu (NO_x) wskazanych w normie Euro 5 w sytuacji

stosowania „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), które aktywuje się wyłącznie w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, a w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity wskazane w normie Euro 5. W związku z rosnącym poziomem świadomości ekologicznej konsumenci dokonując wyboru produktu coraz częściej zwracają uwagę na jego ekologiczne walory (zob. uzasadnienie do zarzutu opisanego w pkt I lit. a). Jak już wskazywano tlenki azotu są wyjątkowo szkodliwymi substancjami. Długotrwałe narażenie na podwyższone stężenia tlenków azotu w powietrzu może m.in. zwiększyć podatność na choroby układu oddechowego, zwiększyć prawdopodobieństwo wystąpienia udaru mózgu lub zawału.

Zainstalowane w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189 „oprogramowanie optymalizujące” zostało uznane przez właściwe organy homologacyjne za zabronione urządzenie ograniczające skuteczność działania układów kontrolujących emisje zanieczyszczeń, o którym mowa w art. 5 ust. 2 w zw. z art. 3 pkt 10) rozporządzenia 715/2007. Gdyby na etapie wydawania świadectwa homologacji organy do spraw homologacji wiedziały o tym, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 mają zainstalowane „oprogramowanie optymalizujące” to zleciłyby jego usunięcie albo świadectwa homologacji tych pojazdów nie zostałyby wydane. W związku z powyższym oferowane konsumentom pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189 nie były zgodne z prawodawstwem obowiązującym w Unii Europejskiej w momencie ich wyprodukowania.

Zaznaczyć należy, że na etapie wyboru pojazdu wyposażonego w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 konsument nie miał realnych możliwości sprawdzenia, czy pojazd ten faktycznie spełnia zadeklarowaną w katalogach normę emisji spalin Euro 5. W dodatku konsument nie miał podstaw by zakładać, że podane w materiałach reklamowych dane są nieprawdziwe i że pojazd wyposażony jest w zabronione urządzenie ograniczające skuteczność działania.

Ustalając stopień naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił także fakt, że polegało ono na rozpowszechnianiu wprowadzających w błąd informacji, które mają dużą siłę oddziaływania (niektóre katalogi rozpowszechniane były m.in. za pośrednictwem portali internetowych).

Skutki naruszenia

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Spółkę praktyki miały miejsce na etapie przedkontraktowym, lecz skutki tych praktyk mogły ujawnić się na etapie zawierania kontraktu.

Odnosząc się do skutków naruszenia należy wskazać, że rozpowszechniane przez Spółkę materiały reklamowe prowadziły do dezinformacji konsumentów, wywołując u nich mylne wyobrażenie co do cech produktu. Praktyki Spółki mogły spowodować straty finansowe po stronie konsumentów, którzy pod wpływem przedstawionych w kwestionowanych materiałach reklamowych wprowadzających w błąd informacji o cechach pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189, zdecydowali się zakupić reklamowane produkty będąc przekonani, że są one ekologiczne i spełniają określone wymogi prawne. Doprowadzenie pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 do stanu zgodnego z wymogami prawnymi wiąże się z koniecznością poddania ich akcji naprawczej (serwisowej), co może być uciążliwe dla konsumentów, którzy je nabyli (np. z uwagi na konieczność dostarczenia pojazdu do serwisu w celu przeprowadzenia działań naprawczych oraz utratę możliwości korzystania z pojazdu przez określony czas). Dodatkowo należy podkreślić, iż skutki przedmiotowej akcji naprawczej w dłuższej perspektywie czasowej nie są znane i mogą w sposób niekorzystny wpłynąć na parametry oraz trwałość pojazdu.

Należy również zaznaczyć, że gdyby na etapie wydawania świadectwa homologacji organy do spraw homologacji wiedziały o tym, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 mają zainstalowane „oprogramowanie optymalizujące” to zlecilyby jego usunięcie albo świadectwa homologacji tych pojazdów nie zostałyby wydane. Zainstalowanie w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 urządzenia ograniczającego skuteczność działania (ang. *defeat device*), dzięki któremu w warunkach cyklu NEDC pojazdy te spełniały wymogi normy Euro 5 umożliwiło uzyskanie świadectw homologacji ww. pojazdów i wprowadzenie ich do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Oferowanie pojazdów, które *de facto* nie spełniały warunków homologacji przysparzało Spółce korzyści majątkowych.

Z uwagi na szeroki zasięg rozpowszechnianych informacji za pośrednictwem m.in. portali internetowych, na skutek stosowania praktyk Spółki poszkodowana mogła zostać duża liczba konsumentów.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na 0,12% obrotu osiągniętego przez Volkswagen Group Polska w 2018 r.

Spółka osiągnęła w 2018 r. obrót w wysokości 14 461 305 539,24 zł, a zatem kwota bazowa kary wynosi 17 353 566,65 zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające

- okoliczności łagodzące (zaniechanie)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę, jako okoliczność łagodzącą, zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki wskazanej w pkt I lit. b niniejszej decyzji przed wszczęciem postępowania (zaniechanie nastąpiło 15 stycznia 2016 r.). Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o 30%.

Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące.

- okoliczności obciążające (znaczny zasięg terytorialny naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia i umyślność naruszenia)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na to, że praktyki Spółki miały miejsce na terytorium całego kraju. Materiały reklamowe rozpowszechniane były na terytorium Polski, w tym część z nich za pośrednictwem portali internetowych pojazdów Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi. Tym samym informacje zawarte w materiałach reklamowych mogły dotrzeć do bardzo dużej liczby konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i okoliczności obciążających) kwota bazowa kary (17 353 566,65 zł) została obniżona o 10%, co oznacza, że wysokość kary pieniężnej została obniżona o 1 735 356,66 zł.

W związku z powyższym, nałożona na Spółkę kara (po zaokrągleniu do pełnego złotego) wynosi 15 618 210 zł (słownie: piętnaście milionów sześćset osiemnaście tysięcy dwieście dziesięć złotych), co stanowi 0,108% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. i 1,08% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik.

Kara wskazana w pkt III ppkt 3 sentencji niniejszej decyzji (za stosowanie praktyki, o której mowa w pkt I lit. c niniejszej decyzji)

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już opisane szczegółowo wcześniej w niniejszej decyzji. Kwestionowana praktyka polegała na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 z „oprogramowaniem optymalizującym” emisję tlenków azotu (NO_x) poprzez rozpowszechnianie w treści wyciągów ze świadectw homologacji (przed 22 czerwca 2013 r.) oraz w treści świadectw zgodności WE (od 22 czerwca 2013 r.) informacji na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez te pojazdy w sytuacji stosowania w tych pojazdach „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), które aktywuje się w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, a w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity określone w normie Euro 5.

Okres trwania praktyki

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił, że zawarte w treści wyciągów ze świadectw homologacji oraz w treści świadectw zgodności WE informacje na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez te pojazdy wyposażone w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 były rozpowszechniane od 2008 r. do 15 stycznia 2016 r., co należy uznać za naruszenie długotrwałe.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

Stopień naruszenia przez Volkswagen Group Polska przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu wysoki.

Istotą kwestionowanego działania Spółki było rozpowszechnianie w treści wyciągów ze świadectw homologacji (przed 22 czerwca 2013 r.) oraz w treści świadectw zgodności WE (od 22 czerwca 2013 r.) wprowadzających w błąd informacji na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez te pojazdy w sytuacji stosowania w tych pojazdach „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), które aktywuje się w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, a w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity określone w normie Euro 5. Na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Spółka sprzedała [REDAKTOWANE] pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 EU5 (stan na dzień 9 listopada 2015 r.). Każdy sprzedany pojazd posiadał wyciąg ze świadectwa homologacji lub świadectwo zgodności WE.

Wyciągi ze świadectwa homologacji oraz w świadectwa zgodności WE pojazdów wyposażonych w silnik EA 189 zawierają informację na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez ten pojazd. Jednocześnie użyte w ww. dokumentach sformułowania zapewniają konsumenta, że w warunkach ruchu drogowego powyższe parametry spełniają określone prawem wymagania. Należy przy tym zaznaczyć, że świadectwo zgodności jest oświadczeniem, które producent pojazdu składa jego nabywcy w celu zapewnienia go, że nabyty przez niego pojazd jest zgodny z prawodawstwem obowiązującym w Unii Europejskiej w momencie wyprodukowania pojazdu.

Tymczasem, z uwagi na zainstalowane w pojazdach wyposażonych w silnik EA 189 „oprogramowanie optymalizujące” w warunkach ruchu drogowego poziom emitowanych przez te pojazdy jest znacznie wyższy niż ten deklarowany w wyciągach ze świadectw homologacji oraz w świadectwach zgodności WE i nie mieści się w limitach określonych normą Euro 5. Ponadto zainstalowane w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189 „oprogramowanie optymalizujące” zostało uznane przez właściwe organy homologacyjne za zabronione urządzenie ograniczające skuteczność działania układów kontrolujących emisję zanieczyszczeń, o którym mowa w art. 5 ust. 2 w zw. z art. 3 pkt 10) rozporządzenia 715/2007.

W związku z powyższym oferowane konsumentom pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym EA 189 nie były zgodne z prawodawstwem obowiązującym w Unii Europejskiej w momencie ich wyprodukowania.

Skutki naruszenia

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Spółkę praktyki miały miejsce na etapie przedkontraktowym, lecz skutki tych praktyk mogły ujawnić się na etapie zawierania kontraktu, jak również na etapie wykonywania kontraktu.

Odnosząc się do skutków naruszenia należy wskazać, że rozpowszechniane przez Spółkę w wyciągach ze świadectw homologacji i świadectwach zgodności informacje prowadziły do dezinformacji konsumentów, wywołując u nich mylne wyobrażenie co do cech produktu. Praktyki Spółki mogły spowodować straty finansowe po stronie konsumentów, którzy pod wpływem zawartych ww. dokumentach informacji zdecydowali się kupić pojazd o zapłonie samoczynnym z silnikiem EA 189 będąc przekonani, że spełnia on określone wymogi prawne zarówno w zakresie poziomu emisji tlenków azotu, jak i zakazu instalowania urządzeń ograniczających skuteczność działania. Ponadto, sugerując się zawartymi w wyciągach ze świadectw homologacji lub w świadectwach zgodności WE wprowadzającymi w błąd informacjami na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 konsumenci mogli zrezygnować z dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności z umową lub rękojmi w odniesieniu do już zakupionego pojazdu.

Należy zaznaczyć, że doprowadzenie pojazdów wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 do stanu zgodnego z wymogami prawnymi wiąże się z koniecznością poddania ich akcji naprawczej (serwisowej), co może być uciążliwe dla konsumentów, którzy je nabyli (np. z uwagi na konieczność dostarczenia pojazdu do serwisu w celu przeprowadzenia działań naprawczych oraz utratę możliwości korzystania z pojazdu przez określony czas). Dodatkowo należy podkreślić, iż skutki przedmiotowej akcji naprawczej w dłuższej perspektywie czasowej nie są znane i mogą w sposób niekorzystny wpłynąć na parametry oraz trwałość pojazdu.

Należy również zaznaczyć, że gdyby na etapie wydawania świadectwa homologacji organy do spraw homologacji wiedziały o tym, że pojazdy wyposażone w silnik EA 189 mają

zainstalowane „oprogramowanie optymalizujące” to zlecenoby jego usunięcie albo świadectwa homologacji tych pojazdów nie zostałyby wydane. Zainstalowanie w pojazdach wyposażonych w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 urządzenia ograniczającego skuteczność działania (ang. *defeat device*), dzięki któremu w warunkach cyklu NEDC pojazdy te spełniały wymogi normy Euro 5 umożliwiło uzyskanie świadectw homologacji ww. pojazdów i wprowadzenie ich do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Oferowanie pojazdów, które *de facto* nie spełniały warunków homologacji przysparzało Spółce korzyści majątkowych.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na 0,12% obrotu osiągniętego przez Volkswagen Group Polska w 2018 r.

Spółka osiągnęła w 2018 r. obrót w wysokości 14 461 305 539,24 zł, a zatem kwota bazowa kary wynosi 17 353 566,65 zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające

- okoliczności łagodzące (zaniechanie)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność łagodzącą zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki wskazanej w pkt I lit. c niniejszej decyzji przed wszczęciem postępowania (zaniechanie nastąpiło 15 stycznia 2016 r.). Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o 30%.

Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące.

- okoliczności obciążające (znaczny zasięg terytorialny naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia i umyślność naruszenia)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na to, że praktyki Spółki miały miejsce na terytorium całego kraju. Pojazdy wyposażone w silnik EA 189, dla których wystawiano kwestionowane wyciągi ze świadectwa homologacji oraz świadectwa zgodności WE oferowane były na terytorium całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i okoliczności obciążających) kwota bazowa kary (17 353 566,65 zł) została obniżona o 10%, co oznacza, że wysokość kary pieniężnej została obniżona o 1 735 356,66 zł.

W związku z powyższym, nałożona na Spółkę kara (po zaokrągleniu do pełnego złotego) wynosi 15 618 210 zł (słownie: piętnaście milionów sześćset osiemnaście tysięcy dwieście dziesięć złotych), co stanowi 0,108% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. i 1,08% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik.

Kara wskazana w pkt III ppkt 4 sentencji niniejszej decyzji (za stosowanie praktyki, o której mowa w pkt II niniejszej decyzji)

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już opisane szczegółowo wcześniej w niniejszej decyzji. Kwestionowana praktyka polega na kierowaniu do przedsiębiorców sprzedających konsumentom pojazdy marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT komunikatów i wytycznych, mogących wpłynąć na ich decyzję co do sposobu rozpatrywania przez nich reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową, dotyczących wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x).

Okres trwania praktyki

Prezes Urzędu ustalił, iż zarzucana Spółce praktyka zaczęła być stosowana w październiku 2015 r., a jej zaniechanie nastąpiło w dniu 11 lutego 2016 r., przy czym skutki przedmiotowej praktyki mogą trwać nadal.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

Stopień naruszenia przez Volkswagen Group Polska przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu wysoki.

Kwestionowana praktyka Spółki ujawniała się na etapie wykonywania kontraktu. Spółka przekazała przedsiębiorcom sprzedającym pojazdy marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT komunikaty i wytyczne dotyczące sposobu rozpatrywania przez nich reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową dotyczących wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x).

Tym samym na skutek działania Spółki zgłaszane przez konsumentów roszczenia z tytułu rękojmi lub niezgodności z umową nie zostały uwzględnione pomimo tego, że pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189 dotknięte są wadą. Dodatkowo, przekazywane informacje mogą wywołać u przeciętnego konsumenta błędne przekonanie, że pojazdy te faktycznie nie są wadliwe, a ewentualny „problem” dotyczący poziomu emisji spalin, który bynajmniej nie stanowi wady

pojazdu, zostanie rozwiązany za pomocą działań technicznych. Oznacza to, że istotą zachowania Spółki było działanie polegające na wykorzystaniu przewagi kontraktowej.

Skutki naruszenia

Skutkiem sprzecznego z prawem działania Spółki może być podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli. W ocenie Prezesa Urzędu kierowane do konsumentów

[REDAKTOWANE], powodowały lub mogły spowodować rezygnację konsumentów z dalszego dochodzenia roszczeń przysługujących im z tytułu niezgodności towaru z umową lub rękojmi (tj.: obniżenia ceny wadliwej rzeczy, wymiany rzeczy na wolną od wad, usunięcia wady albo odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży) albo roszczeń wynikających z nienależytego wykonania umowy, w tym na drodze sądowej, jak i pozasądowej, co mogło również mieć dla nich negatywne skutki ekonomiczne. Należy zaznaczyć, że roszczenia przysługujące z tytułu rękojmi/niezgodności z umową mają co do zasady charakter kompensacyjny, a zatem mają wyrównywać straty związane z wadliwością rzeczy. Szczegółowe wyjaśnienie kwestii dotyczącej rezygnacji konsumentów z dalszego dochodzenia roszczeń zostało zawarte we wcześniejszej części niniejszej decyzji.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na 0,3% obrotu osiągniętego przez Volkswagen Group Polska w 2018 r.

Spółka osiągnęła w 2018 r. obrót w wysokości 14 461 305 539,24 zł, a zatem kwota bazowa kary wynosi 43 383 916,62 zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające

- okoliczności łagodzące (zaniechanie)

Z uwagi na fakt, że stosowana przez Spółkę praktyka opisana w pkt II sentencji decyzji została zaniechana jednakże jej skutki trwają nadal Prezes Urzędu uznał, że nie ma podstaw do uwzględnienia zaniechania jako okoliczności łagodzącej.

- okoliczności obciążające (znaczny zasięg terytorialny naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia i umyślność naruszenia)

Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na to, że praktyki Spółki miały miejsce na terytorium całego kraju. Komunikaty i wytyczne dotyczące sposobu rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową dotyczących wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x) zostały przekazane autoryzowanym dealerom pojazdów marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi tworzącym sieć dealerską na terytorium

całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20%.

- okoliczność obciążająca (umyślność naruszenia)

Okoliczność umyślności naruszenia opisana została powyżej (na str. 133) niniejszej decyzji. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 50%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności obciążających) kwota bazowa kary (43 383 916,62 zł) została podwyższona o 70%, co oznacza, że wysokość kary pieniężnej została podwyższona o 30 368 741,63 zł.

W związku z powyższym, nałożona na Spółkę kara (po zaokrągleniu do pełnego złotego) wynosi 73 752 658 zł (słownie: siedemdziesiąt trzy miliony siedemset pięćdziesiąt dwa tysiące sześćset pięćdziesiąt osiem złotych), co stanowi 0,51% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. i 5,1% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik.

Podsumowanie

Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszeń przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kary te spełnią funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu ogólnym jak i indywidualnym) oraz funkcję represyjną.

Przedmiotowe rozstrzygnięcie o karach będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców (importerów) działających na rynku nowych samochodów, że za podejmowanie działań polegających rozpowszechnianiu w materiałach reklamowych lub w innych dokumentach informacji wprowadzających konsumentów w błąd co do cech pojazdów oraz kierowaniu do autoryzowanych dealerów komunikatów i wytycznych, mogących wpłynąć na ich decyzję co do sposobu rozpatrywania przez nich reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową poprzez sugerowanie stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za nieuzasadnione przy wystąpieniu niezgodności towaru z umową (wady), mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna). Jak już zostało wcześniej wskazane Volkswagen Group Polska jest liderem rynku nowych samochodów w Polsce współtworzącym standardy zachowań rynkowych. Wysokość kar w niniejszym postępowaniu została ustalona na takim poziomie, aby powstrzymać innych przedsiębiorców w branży nowych samochodów przed stosowaniem wprowadzających w błąd lub sprzecznych z dobrymi obyczajami praktyk.

Wymierzenie przez Prezesa Urzędu ww. kar będzie oddziaływać także na Volkswagen Group Polska - zapobiegnie ponownemu naruszeniu przepisów prawa konsumenckiego przez Spółkę (prewencja indywidualna). Zdaniem Prezesa Urzędu, niniejsze kary powinny podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań Spółki. Nałożone kary pieniężne muszą być odczuwalnym ostrzeżeniem dla Spółki.

Należy zwrócić uwagę, że kary będą miały także oddziaływanie represyjne - będą stanowić odczuwalną dolegliwość dla Spółki za naruszenie przez nią zbiorowych interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu kary nałożone w niniejszym postępowaniu nie spowodują nadwyższenia rentowności Spółki, a jednocześnie będą dla niej odpowiednio dotkliwe. Z przekazanych przez Spółkę dokumentów finansowych wynika, że posiada ona znaczne przychody.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Odniesienie się do stanowiska Spółki co do:

1. braku nieumyślnego charakteru naruszenia wynikającego z praktyk opisanych w pkt I;
2. niedopuszczalności traktowania praktyki opisanej w pkt I jako trzech odrębnych praktyk;
3. okoliczności wymiaru kary za praktyki opisane w pkt I;
4. brak umyślnego charakteru naruszenia wynikającego z praktyki, o której mowa w pkt II;
5. okoliczności wymiaru kary za praktykę opisaną w pkt II.

Ad 1

W toku postępowania (w odpowiedzi na SUZ) Spółka przedstawiła Prezesowi Urzędu ekspertyzę naukową CARS Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacyjnych pn. *Rola winy w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, w której zostały zawarte następujące wnioski:

- 1) warunkiem wymierzenia dystrybutorowi hurtowemu niebędącemu producentem kary pieniężnej za naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik polegające na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji co do cech sprzedawanych dystrybutorom detalicznym produktów, jest wykazanie przez Prezesa Urzędu, że dystrybutor hurtowy miał wiedzę wskazującą na ich nieprawdziwość lub że brak takiej wiedzy był skutkiem naruszenia przez niego wskazanej przez Prezesa Urzędu reguły ostrożności, co do której winien był się zastosować;
- 2) okoliczność, że członkowie zarządu lub pracownicy spółki dominującej wobec dystrybutora hurtowego posiadali wiedzę na temat niezgodności z prawdą co do cech sprzedawanych dystrybutorom detalicznym produktów, nie przenosi na dystrybutora hurtowego ani nie ogranicza w żaden sposób spoczywającego na Prezesie Urzędu ciężaru wykazania okoliczności kluczowych dla stwierdzenia umyślności lub nieumyślności zachowania tego dystrybutora;
- 3) nie narusza reguł ostrożności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji takich samych, jak te zawarte w świadectwach homologacji, bez świadomości ich fałszywego charakteru.

Ponadto Spółka wskazała, że rozpowszechniając informacje objęte zarzutami opisanymi w pkt I opierała się na informacjach pochodzących od producenta, które to informacje potwierdzone były treścią świadectw homologacji typu WE. Spółka zaznaczyła również, że brak było możliwości wykonania przez Spółkę i jej poprzedników badań, które mogłyby ujawnić stosowanie „oprogramowania optymalizującego”, a także że istnieje praktyka rynkowa, zgodnie z którą importerzy nie weryfikują zgodności pojazdów dysponujących świadectwami homologacji WE z normami emisji spalin. W związku z powyższym Spółka nie wiedziała i nie mogła wiedzieć o nieprawdziwości rozpowszechnianych informacji i o oprogramowaniu optymalizującym, a ten brak wiedzy nie był skutkiem naruszenia przez nią jakichkolwiek reguł ostrożności.

Odnosząc się do powyższego Prezes Urzędu wyjaśnia, iż przedłożoną ekspertyzę należy uznać za opinię prywatną sporządzoną przez przedstawicieli nauki na zlecenie Volkswagen Group Polska. W ocenie Prezesa Urzędu jest to istotna kwestia, gdyż nie można takiej opinii przyznać *a priori* przymiotu obiektywności. Ekspertyza ta została zamówiona przez Volkswagen Group Polska na poparcie swojego stanowiska. Gdyby przedmiotowa ekspertyza okazała się dla Spółki negatywna, nie zostałaby przedłożona.

Niemniej jednak Prezes Urzędu wskazuje, iż co do zasady zgadza się z wnioskami zawartymi w ekspertyzie dotyczącymi obowiązku wykazania przy wymierzaniu kary, że dystrybutor hurtowy miał wiedzę wskazującą na nieprawdziwość rozpowszechnianych informacji lub że brak takiej wiedzy był skutkiem naruszenia przez niego reguły ostrożności. Odnośnie do kwestii wykazania okoliczności kluczowych dla stwierdzenia umyślności lub nieumyślności zachowania dystrybutora, Prezes Urzędu je wykazał. Na marginesie należy jednak wskazać, że nie byłoby wykluczone przypisanie wiedzy całej grupie kapitałowej. W przeciwnym razie łatwym byłoby uniknięcie odpowiedzialności przez przedsiębiorców organizujących swoją działalność w ramach grup kapitałowych. Odnosząc się natomiast do wniosku zawartego w pkt 3 oraz związanego z nim stanowiska Volkswagen Group Polska, należy ponownie zaznaczyć, iż w ocenie Prezesa Urzędu Spółka jako lider rynkowy, który deklaruje szczególną troskę o środowisko, powinna była mieć świadomość dotyczącą nieprawdziwości rozpowszechnianych przez siebie informacji, nawet jeżeli informacje te potwierdzone były treścią świadectw homologacji typu WE. Informacja dotycząca przekraczania przez pojazdy wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym limitu normy emisji spalin w warunkach rzeczywistego ruchu była w branży motoryzacyjnej powszechnie znana. Spółka będąc członkiem grupy kapitałowej Volkswagen mogła podjąć działania mające na celu weryfikację powyższej informacji (w tym np. mogła zwrócić się do spółki dominującej tj. Volkswagen AG lub innych spółek z grupy Volkswagen zajmujących się produkcją pojazdów z silnikiem EA 189, o podanie informacji na temat poziomu emisji tlenków azotu ww. pojazdów w warunkach drogowych oraz przyczynach ewentualnych przekroczeń norm emisji spalin lub mogła zlecić właściwym podmiotom przeprowadzenie odpowiednich badań).

Ad 2

W ocenie Volkswagen Group Polska opisane w ramach lit. a, b i c zachowania w istocie stanowią jedną praktykę. Dotyczy to zwłaszcza lit. a i b. Zdaniem Spółki materiały wymieniane przez Prezesa Urzędu w SUZ jako te, których rozpowszechnianie stanowiło naruszenie z lit. a i b, są w obu przypadkach tożsame. W większości wypadków ten sam materiał traktowany jest przez Prezesa Urzędu jako stanowiący naruszenie z lit. a i naruszenie z lit. b. Jest zaś oczywiste, że rozpowszechnianie jednego i tego samego materiału nie może być traktowane jako dwie odrębne praktyki tylko dlatego, że materiał ten zawiera dwie odrębne wypowiedzi, tj. jedną o ekologiczności pojazdu a drugą o spełnianiu przez pojazd normy Euro 5.

Odnosząc się do powyższego, należy wskazać, iż w ocenie Prezesa Urzędu w przedmiotowej sytuacji mamy do czynienia z kilkoma autonomicznymi naruszeniami, które zaistniały w podobnym czasie, jednak nie są ze sobą ściśle powiązane, tzn. mogłyby być przedmiotem osobnych postępowań. Należy zaznaczyć, że każda z kwestionowanych praktyk dotyczy wprowadzania konsumentów w błąd w zakresie zupełnie innej cechy pojazdu. Praktyka opisana w pkt I lit. a dotyczy wprowadzania w błąd co do ekologiczności pojazdu, praktyka opisana w pkt w pkt I lit. b dotyczy wprowadzania w błąd co do spełniania normy Euro 5, natomiast praktyka opisana w pkt w pkt I lit. c dotyczy wprowadzania w błąd co do parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x). Jednocześnie, wprowadzające w błąd informacje rozpowszechniane były w innych kanałach dystrybucji tj. w przypadku praktyki opisanej w pkt I lit. a w spotach reklamowych, reklamach prasowych, katalogach i folderach oraz w serwisach internetowych marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi, w przypadku praktyki opisanej w pkt I lit. b w katalogach reklamowych, natomiast w przypadku praktyki opisanej w pkt I lit. c w wyciągach ze świadectw homologacji i w świadectwach zgodności WE.

Ad 3

Spółka zaznaczyła, że jeżeli chodzi o okres naruszenia to w jej ocenie jej własną praktykę należy odróżnić od praktyk spółek Kulczyk Tradex sp. z o.o. i Skoda Auto Polska S.A., które zakończyły się najpóźniej z dniem 1 czerwca 2012 r., w związku z czym odpowiedzialność - także Spółki - z ich tytułu uległa przedawnieniu w dniu 31 grudnia 2013 r. Dlatego początkową datą praktyki może być najwcześniej 1 czerwca 2012 r. Ponadto, Spółka wskazała, że w jej ocenie praktyka z lit. a i b zostały zakończone najpóźniej w dniu 31 grudnia 2014 r., w związku z czym odpowiedzialność z tego tytułu uległa przedawnieniu w dniu 31 grudnia 2015 r. Całość praktyki ustała zaś w dniu 18 września 2015 r.

Odnosząc się do powyższego należy wskazać, iż Prezes Urzędu ustalił, że zaniechanie stosowania praktyk opisanych w pkt I lit. a, b i c nastąpiło 15 stycznia 2016 r. Szczegółowa argumentacja dotycząca powyższych kwestii została zawarta powyżej. Ponadto, jak już wskazywano powyżej w ocenie Prezesa Urzędu Spółka ponosi odpowiedzialność za działania spółek Kulczyk Tradex sp. z o.o. i Skoda Auto Polska S.A. Gdyby jednak przyjąć, że Spółka nie ponosi odpowiedzialności za praktyki stosowane przez jej poprzedników prawnych, a zatem, że początkową datą stosowania przez Spółkę praktyk był 1 czerwca 2012 r. a zakończenie ich stosowania nastąpiło 18 września 2015 r. to i tak okres naruszenia (od 1 czerwca 2012 r. do 18 września 2015 r.) należałoby uznać za długotrwały. Wynosiłby on bowiem ponad 3 lata.

W ocenie Spółki jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu powinien uwzględnić fakt, iż Spółka dobrowolnie usunęła skutki rzekomego naruszenia, a w każdym razie podjęła z własnej inicjatywy działania zmierzające do usunięcia jego skutków. Spółka wskazała, iż dobrowolnie i niezwłocznie poinformowała wszystkich konsumentów o fakcie instalacji „oprogramowania optymalizującego”, wysyłając taką informację listem poleconym. Umożliwiło to każdemu konsumentowi dokonanie oceny, czy zamierza dochodzić roszczeń związanych z tym oprogramowaniem, czy też nie. Następnie Spółka informowała klientów o przewidywanej akcji serwisowej. Wreszcie Spółka zorganizowała akcję serwisową polegającą, co do zasady, na usunięciu oprogramowania i informowała szczegółowo klientów o możliwości udziału w akcji.

Odnosząc się do powyższych argumentów należy ponownie wskazać, że w wysyłanych pismach Spółka nie poinformowała konsumentów będących nabywcami pojazdów z silnikiem EA 189, że zainstalowane w ww. pojazdach „oprogramowanie optymalizujące” jest niedopuszczalnym urządzeniem ograniczającym, które powoduje, że w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity wskazane w

normie Euro 5. Spółka skierowała jedynie do konsumentów pismo, z którego wynikało, że silnik diesla EA 189 zamontowany w nabytym samochodzie *jest wyposażony w oprogramowanie optymalizujące emisję tlenków azotu (NOx) na stanowisku badawczym (NEDC) oraz zapewnienie, że samochód jest w pełni bezpieczny i sprawny pod względem technicznym.* Przedmiotowym pismem Spółka informowała również, że Volkswagen skontaktuje się z nabywcami ww. pojazdów, *aby poinformować o niezbędnych działaniach, które należy podjąć* oraz że koncern Volkswagen poniesie koszty ewentualnych środków naprawczych (karta nr 116-120 akt administracyjnych). Konsumentom otrzymywali zatem niejasną informację o „oprogramowaniu optymalizującym” emisję tlenków azotu na stanowisku badawczym. Nie zostało im wyjaśnione w jaki sposób oprogramowanie działa i na czym polega „optymalizacja”. Konsumentom nie otrzymali również informacji, że przedmiotowe oprogramowanie obniża poziom emisji tlenków azotu wyłącznie na stanowisku badawczym, a w rzeczywistych warunkach drogowych pojazdy te przekraczają limit emisji tlenków azotu określony normą Euro 5 oraz że oprogramowanie to jest niedozwolonym urządzeniem ograniczającym.

Nie można zatem uznać, by powyższe działanie zmierzało do usunięcia skutków naruszenia o którym mowa w pkt I lit. a, lit. b i c.

Kolejną okolicznością łagodzącą, którą zdaniem Spółki Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę wymierzając karę jest współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania. Spółka wskazała, iż uczyniła znacznie więcej, niż wymaga art. 50 ust. 1 uokik, co usprawniło i przyspieszyło postępowanie, w szczególności: Spółka sporządziła dla Prezesa Urzędu szczegółową informację o obowiązujących w latach 2008-2016 normach emisji tlenków azotu dla poszczególnych rodzajów homologacji wraz ze wskazaniem aktów prawnych normy te zawierających; Spółka bez wezwania informowała Prezesa Urzędu o postępach w prowadzonej akcji serwisowej, wskazując jej planowy i faktyczny przebieg; Spółka w sytuacji, w której nie posiadała informacji, do których udzielenia wzywał Prezes Urzędu, wielokrotnie uzyskiwała takie informacje od osób trzecich, w tym od Volkswagen AG, co dotyczyło to w szczególności: informacji technicznych co do natury i sposobu działania „oprogramowania optymalizującego” oraz informacji co do sprzedaży przez spółki koncernu Volkswagen silników typu EA 189 EU 5.

Odnosząc się do powyższych argumentów na wstępie należy wyjaśnić, że za aktywne współdziałanie nie może być uznane wyłącznie wykonywanie przez przedsiębiorcę obowiązków, jakie nakłada na niego art. 50 uokik, tj. terminowego udzielania odpowiedzi i przesyłania żądanych przez organ dokumentów, nieutrudniania postępowania, czy składania obszernych wyjaśnień. Wszystkie wymienione działania nie wykraczają poza zakres zachowań, do których obligują przedsiębiorcę obowiązujące przepisy prawa. Z kolei o aktywnym współdziałaniu mówimy wtedy, gdy działania przedsiębiorcy przekraczają ww. ramy, umożliwiając jednocześnie szybkie i sprawne prowadzenie postępowania administracyjnego. (zob. wyrok SOKiK z dnia 1 września 2015 r., sygn. akt. XVII AmA 79/14, wyrok SOKiK z dnia 25 czerwca 2015 r., sygn. akt XVII AmA 70/14).

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał, iż Spółka nie podjęła działań, o których mowa powyżej. Należy zaznaczyć, że informacje co do postępów w prowadzonej akcji serwisowej oraz co do sprzedaży przez spółki koncernu Volkswagen silników typu EA 189 EU 5, na które powołuje się Spółka są nieistotne dla sprawy. Natomiast informacja o obowiązujących w latach 2008-2016 normach emisji tlenków azotu dla poszczególnych rodzajów homologacji (tj. na temat obowiązujących przepisów prawa) była znana Prezesowi Urzędu przed jej przekazaniem przez Spółkę. W ocenie Prezesa Urzędu w toku niniejszego postępowania działania Spółki nie tylko nie przyczyniały się do szybkiego i sprawnego prowadzenia postępowania, ale wręcz utrudniały jego prowadzenie. Należy zaznaczyć, że w odpowiedzi

na SUZ Spółka złożyła pismo liczące wraz z załącznikami 827 stron (odpowieź na SUZ 365 stron, a załączniki 462).

Ad 4

Spółka wskazała, że dla wykazania jej winy umyślnej niezbędne byłoby udowodnienie przez Prezesa Urzędu, że konsumentom przysługiwały jakieś roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową, które wykaczały poza roszczenia o świadczenie spełniane w ramach akcji serwisowej, oraz udowodnienie, że roszczenia te były na tyle ewidentne, że Spółka o nich wiedziała, lecz w złej wierze sugerowała dealerom, by ich mimo to nie uwzględniać. Tymczasem Prezes Urzędu takich roszczeń nie wykazał, nie mówiąc już o udowodnieniu, że przysługiwanie konsumentom było tak ewidentne, że Spółka sugerowała odmowę ich realizacji mimo pełnej świadomości ich zasadności.

Odnosząc się do powyższego należy wskazać, że umyślność działania Spółki objętego zarzutem opisanym w pkt II dotyczy nieetycznego wpływania na decyzje sprzedawców co do sposobu rozpatrywania przez nich reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową, dotyczących wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x). Możliwość złożenia przez konsumenta reklamacji z tytułu rękojmi/niezgodności z umową wynika z przepisów prawa, a katalog roszczeń przysługujących konsumentowi w przypadku wystąpienia wady rzeczy/niezgodności z umową obejmuje: naprawę wadliwej rzeczy, wymianę wadliwej rzeczy na wolną od wad, obniżenie ceny wadliwej rzeczy lub odstąpienia od umowy sprzedaży. W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie nie ma znaczenia sam fakt złożenia przez konsumenta reklamacji przysługującej mu na podstawie przepisów o rękojmi/niezgodności z umową. Kluczowe znaczenie mają bowiem nieetyczne rekomendacje wysyłane przez Spółkę dealerom, [REDACTED]

Ad 5

W ocenie Spółki jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę fakt prowadzenia akcji serwisowej, która prowadzi do usunięcia skutków wynikającego z praktyki drugiej rzekomego naruszenia.

Odnosząc się do powyższego stanowiska, należy ponownie wskazać, że akcja naprawcza (serwisowa) pojazdów wyposażonych w silnik typu EA 189 realizowana jest w zupełnie innym reżimie prawnym niż naprawa pojazdu przeprowadzana na skutek zgłoszonego przez konsumenta roszczenia na podstawie przepisów o rękojmi lub o niezgodności towaru z umową. Akcja naprawcza (serwisowa) określana przez producenta pojazdów i zatwierdzana przez właściwe władze homologacyjne realizowana jest w sytuacji, gdy typ pojazdu, na który wydane zostało świadectwo homologacji typu WE pojazdu, może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa drogowego, zdrowia publicznego lub ochrony środowiska. Natomiast naprawa jest jednym z kilku roszczeń przysługujących konsumentowi z tytułu rękojmi/niezgodności z umową w przypadku wystąpienia wady. W przeciwieństwie do działania technicznego przeprowadzanego w ramach akcji naprawczej (serwisowej) naprawa pojazdu nie jest jedynym sposobem zaspokojenia roszczeń konsumenta wynikających z rękojmi/niezgodności z umową w przypadku wystąpienia wady (niezgodności z umową) zakupionego przez niego towaru. Oprócz naprawy konsument może żądać wymiany pojazdu na wolny od wad, obniżenia ceny pojazdu lub odstąpienia od umowy. Należy przy tym zaznaczyć, że to sam konsument wybiera roszczenie, którego chce dochodzić i może reagować, jeśli sprzedawca wskazuje, że nie zrealizuje roszczenia konsumenta w żądany sposób.

Ponadto, zdaniem Spółki za okoliczność łagodzącą należy w niniejszej sprawie uznać współpracę z Prezesem Urzędu w toku postępowania. W zakresie tej okoliczności aktualne pozostaje stanowisko Prezesa Urzędu zawarte powyżej.

Ad IV. Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia

Zgodnie z art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 uokik, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Spółkę obowiązku skierowania listem poleconym - w terminie miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy zakupili na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej od autoryzowanych dealerów dystrybuowane przez Volkswagen Group Polska sp. z o.o. i jej poprzedników prawnych pojazdy marki: Volkswagen, SEAT, Skoda lub Audi wyposażone w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 EU 5 w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o treści:

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w decyzji nr DOZIK 2/2020, uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Volkswagen Group Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu polegające na:

1. *wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech pojazdów wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 z „oprogramowaniem optymalizującym” emisję tlenków azotu (NO_x) poprzez:*
 - a) *rozpowszechnianie w materiałach reklamowych (tj.: spotach reklamowych, reklamach prasowych, katalogach i folderach) oraz w serwisach internetowych marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi (www.volkswagen.pl, www.seat-auto.pl, www.skoda-auto.pl, www.audi.pl) informacji wskazujących na ekologiczny charakter tych pojazdów w sytuacji stosowania w nich „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), które aktywuje się w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, a w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity wskazane w normie Euro 5;*
 - b) *rozpowszechnianie w materiałach reklamowych (tj. katalogach) informacji wskazujących na spełnianie przez te pojazdy wymogów w zakresie emisji tlenków azotu (NO_x) wskazanych w normie Euro 5 określonej w rozporządzeniu (WE) nr 715/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 czerwca 2007 r. w sprawie homologacji typu pojazdów silnikowych w odniesieniu do emisji zanieczyszczeń pochodzących z lekkich pojazdów pasażerskich i użytkowych (Euro 5 i Euro 6) oraz w sprawie dostępu do informacji dotyczących naprawy i utrzymania pojazdów w sytuacji stosowania „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), które aktywuje się w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, a w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity wskazane w normie Euro 5;*
 - c) *rozpowszechnianie w treści wyciągów ze świadectw homologacji (przed 22 czerwca 2013 r.) oraz w treści świadectw zgodności WE (od 22 czerwca 2013 r.) informacji na temat parametrów dotyczących poziomu tlenków azotu (NO_x) emitowanych przez te pojazdy w sytuacji stosowania w tych pojazdach „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), które aktywuje się w cyklu testowym stosowanym w procesie homologacji typu WE, a w warunkach drogowych pojazdy te emitują ilości tlenków azotu (NO_x) przekraczające limity określone w normie Euro 5,*

co stanowi nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 5 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;

2. kierowaniu do przedsiębiorców sprzedających konsumentom pojazdy marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT komunikatów i wytycznych, mogących wpłynąć na ich decyzję co do sposobu rozpatrywania przez nich reklamacji składanych przez konsumentów z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową, dotyczących wady związanej z problemem emisji spalin wynikającym z zainstalowanego w pojazdach marek Volkswagen, Skoda, Audi i SEAT wyposażonych w silniki o zapłonie samoczynnym typu EA 189 „oprogramowania optymalizującego” emisję tlenków azotu (NO_x), co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami rozumianymi jako nieingerowanie przez poprzedniego sprzedawcę, do którego sprzedawca miałby prawo kierować na podstawie 576¹ § 1 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny albo na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego roszczenia wynikające z poniesionych kosztów w wyniku wykonania przez konsumenta uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy albo niezgodności towaru z umową, w proces rozpatrywania przez sprzedawcę reklamacji składanej przez konsumenta z tytułu rękojmi za wady rzeczy albo niezgodności towaru z umową, poprzez sugerowanie stosowania rozwiązań polegających na automatycznym uznawaniu reklamacji za nieuzasadnione przy wystąpieniu niezgodności towaru z umową,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Treść decyzji nr DOZIK 2/2020 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl

Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Spółki. Wśród konsumentów komunikat ten powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa, o faktycznym problemie dotyczącym pojazdów z silnikiem EA 189 (w tym o fakcie instalacji zabronionego urządzenia ograniczającego działania w przedmiotowych pojazdach i przekraczaniu przez te pojazdy normy Euro 5) i o praktykach stosowanych przez Spółkę. Ponadto w przypadku uprawomocnienia się decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. obowiązek powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji decyzji.

Ad V. Obowiązek publikacji decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 3 w związku z art. 27 ust. 4 uokik, Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Volkswagen Group Polska obowiązku publikacji niniejszej decyzji przez okres 6 miesięcy, w całości (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych), na koszt Spółki na stronie internetowej Volkswagen Group Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (obecnie jest to strona www.vw-group.pl) oraz stronach internetowych marek Volkswagen, SEAT, Skoda i Audi (obecnie są to strony: www.volkswagen.pl, www.vwuzytkowe.pl, www.seat-auto.pl, www.skoda-auto.pl, www.audi.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hipertączy (linku) widocznego w górnej części strony głównej ww. stron i każdej z podstron, a tekst hipertączy powinien wyglądać następująco: napis „DECYZJA UOKiK - Pojazdy koncernu Volkswagen wyposażone w silnik o zapłonie samoczynnym typu EA 189” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt.

W ocenie Prezesa Urzędu, nałożony na Spółkę obowiązek publikacji decyzji zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących nabywcami pojazdów z silnikiem EA 189 EU 5, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o praktykach stosowanych przez Volkswagen Group Polska. Publikacja pełnej treści decyzji i możliwość zapoznania się z nią poprzez uczestników rynku - konsumentów i przedsiębiorców pozwoli im na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jakie praktyki zostały zakwestionowane, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa Urzędu. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Wśród konsumentów komunikat ten powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa i krytycyzm względem przekazów reklamowych. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zachowań muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

W ocenie Prezesa Urzędu, obowiązek publikacji decyzji nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

Ad VI. Koszty postępowania

Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 uokik, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Na podstawie art. 263 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 uokik organ administracji publicznej może zaliczyć do kosztów postępowania także inne koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy.

Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Stosownie do art. 80 uokik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte przeciwko Spółce z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził (w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji) naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze Spółką, które wyniosły 199,20 zł (słownie: sto dziewięćdziesiąt dziewięć złotych dwadzieścia groszy) - wydatki te objęły opłaty związane z doręczeniem 25 pism za zwrotnym potwierdzeniem odbioru (koszt wysłania każdego z 18 pism to 7,80 zł, a koszt wysłania każdego z 7 pism to 8,40 zł), a także koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy dotyczące wykonania poświadczonego przez tłumacza przysięgłego tłumaczenia:

- z języka angielskiego na język polski decyzji Urzędu ds. konsumentów i rynków (Autoriteit Consument & Market) nr ACM/UIT/230880 z dnia 18 października 2017 r. dotyczącej nałożenia kary pieniężnej na Volkswagen AG - 4 864,64 PLN (zlecenie nr 39);
- z języka niemieckiego na język polski wyroku Sądu Krajowego w Hamburgu, Izba Cywilna z dnia 7 marca 2018 r., 329 O 105/17 - 1 248,45 PLN (zlecenie nr 40);
- z języka niemieckiego na język polski pisma Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur z dnia 24 października 2017 r. - 387,45 PLN (zlecenie nr 45);
- z języka angielskiego na język polski pisma Department for Transport Great Minister House z dnia 18 lipca 2017 r. - 215,25 PLN (zlecenie nr 53);
- z języka angielskiego na język polski pismo Prezesa Urzędu z dnia 22 czerwca 2017 r. do Vehicle Certification Agency - 258,30 PLN (zlecenie nr 62);
- z języka angielskiego na język polski decyzji włoskiego organu ochrony konkurencji z dnia 4 sierpnia 2016 r. - 3 616,15 PLN (zlecenie nr 61);
- z języka angielskiego na język polski pisma Kraftfahrt-Bundesamt z dnia 13 grudnia 2016 r. - 143,73 PLN (zlecenie nr 27 i nr 67);
- z języka niemieckiego na język polski dziewięciu pism Kraftfahrt-Bundesamt z dnia: 11 kwietnia 2016 r., 29 kwietnia 2016 r., 23 maja 2016 r., 27 maja 2016 r., 9 czerwca 2016 r., 15 lipca 2016 r., 22 lipca 2016 r., 10 sierpnia 2016 r., 12 sierpnia 2016 r. - 1 162,35 PLN (zlecenie nr 164);
- z języka angielskiego na język polski dwóch pism Vehicle Certification Agency z dnia 10 czerwca 2016 r. oraz 30 czerwca 2016 r. - 473,55 PLN (zlecenie nr 165);
- z języka niemieckiego na język polski odpisu wyroku Krajowego w Eisenstadt z dnia 14 maja 2018 r., sygn. akt 18 Cg 18/16 y - 1 851,15 PLN (zlecenie nr 50);
- z języka niemieckiego na język polski orzeczenia z dnia 8 stycznia 2019 r. sygn. akt VIII ZR 225/17 Federalnego Sądu Najwyższego (Trybunału Federalnego) Republiki Federalnej Niemiec -1 463,70 PLN (zlecenie nr 51);

- z języka włoskiego na język polski orzeczenia II Tribunale Administrativo Regionale per il Lazio z dnia 31 maja 2019 r. - 3 075,50 PLN (zlecenie nr 91);
- z języka angielskiego na język polski: CPC - prośba o informację na temat prowadzonego postępowania; wyciąg z raportu dot. produktów ekologicznych pn. *Attitudes of European towards building the single market for green products*; raport dotyczący badania emisji pojazdu pn. *Vehicle Emission Testing Programme - Department for Transport*; Raport Wspólnego Centrum Badawczego KE dot. emisji spalin pojazdów pn. *Analyzing on road emission of light-duty vehicles with Portable Emission Measurement System (PEMS)* - 10 682,55 PLN (zlecenie nr 186, 187, 188, 189).

Łączny koszt powyższych tłumaczeń wynosi 29 442,27 PLN.

[dowód: pkt 2, 3, 6, 12 faktury VAT nr FVS/0928/04/18 wystawionej 30 kwietnia 2018 r., pkt 6 i 7 faktury VAT nr FVS/0976/05/18 wystawionej 30 maja 2018 r., faktura nr FVS/0015/02/17 wystawiona 6 lutego 2017 r., faktura nr FVS/0488/03/17 wystawiona 20 marca 2017 r., Zlecenie nr 39 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 40 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 45 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 53 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 62 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 61 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 27 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 67 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, pkt 6 i 9 faktury VAT nr FVS/0317/12/18 wystawionej 19 grudnia 2018 r., Zlecenie nr 164 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 165 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, faktura VAT nr 238/06/2019 wystawiona 12 czerwca 2019 r., Zlecenie nr 50 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, faktura VAT nr 239/06/2019 wystawiona 12 czerwca 2019 r., Zlecenie nr 51 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, faktura VAT nr KVV/3/2019 wystawiona 13 sierpnia 2019 r., faktura VAT nr 346/08/2019 wystawiona 9 sierpnia 2019 r., Zlecenie nr 91 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, faktura VAT nr 4/01/2020 wystawiona 8 stycznia 2020 r., Zlecenie nr 186 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 187 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 188 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia, Zlecenie nr 189 wraz z protokołem odbioru tłumaczenia]

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 29 641,47 zł (słownie: dwadzieścia dziewięć tysięcy sześćset czterdzieści jeden złotych czterdzieści siedem groszy), na co złożyły się wydatki związane z korespondencją ze Spółką oraz koszty ww. tłumaczeń.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie VII sentencji niniejszej decyzji.

Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Pouczenia:

Zgodnie z art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1460) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VI sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia jej doręczenia.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

p.o. PREZESA
URZĘDU
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
Marek Niechciał

Otrzymują:

1. Volkswagen Group Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu
reprezentowana przez:



2. Pani Iwona Krysa-Skwiecińska
Prokurator Prokuratury Okręgowej
w Warszawie
Prokuratura Okręgowa w Warszawie
Wydział VI Sądowy
ul. Chocimska 28
00-791 Warszawa
3. a/a