

**DELEGATURA  
UOKIK W KATOWICACH**

Katowice, 14.09.2009r.

RKT-430-01/09/SB

**Decyzja nr RKT-26/2009**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania,

-w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

I. Na podstawie art. 107 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się** na K. Z. prowadzącą działalność gospodarczą jako [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) w Bytomiu **karę pieniężną** w wysokości 78 998 zł (słownie: siedemdziesiąt osiem tysięcy dziewięćset dziewięćdziesiąt osiem złotych), co stanowi równowartość 18933,46 **euro**, tj. 14,14 euro **za każdy dzień zwłoki** poczynając od dnia 15.01.2006r. do dnia 14.09.2009r. w wykonaniu decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-50/2005 z dnia 8.11.2005r. w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o jakich mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 Nr 86, poz. 804 z zm.), płatną do budżetu państwa.

II. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się K. Z. prowadzącą działalność gospodarczą jako [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) w Bytomiu, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 37 zł (słownie złotych: trzydzieści siedem).

**Uzasadnienie**

W dniu 8.11.2005r. w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także organem antymonopolowym lub Prezesem Urzędu) została wydana decyzja nr RKT-50/2005 nakazująca zaniechanie bezprawnych działań K. Z. prowadzącej działalność gospodarczą jako Wodeks3 w Bytomiu (zwaney dalej również jako [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) lub przedsiębiorcą). Na podstawie przedstawionego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej organ antymonopolowy stwierdził, iż zmianie uległa nazwa przedsiębiorcy, pod jaką prowadzi działalność. Aktualnie przedsiębiorca, który wcześniej posługiwał się nazwą Wodeks3 kontynuuje działalność pod nazwą [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) (Karta nr 31). Organ antymonopolowy za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 23 a ust. 1 i 2 ww. ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 Nr 86, poz. 804 z zm.), uznał działania polegające na:

- naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez:  
1. działanie sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.) – zwanej dalej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów, poprzez:

a. nieinformowanie na piśmie konsumentów przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie odstąpienia od takiej umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów,

b. niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby),

c. niewręczanie konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę,

2. niewręczanie konsumentom przy zawarciu umowy kredytowej informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego jej treści, co jest sprzeczne z art. 4 ust. 5 ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 z późn. zm.) – zwanej dalej ustawą o kredycie konsumenckim,

- stosowaniu w umowach kupna-sprzedaży urządzenia filtrującego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego:

U7 umowy „Strony zgodnie oświadczają, iż rozpatrywanie wszelkich sporów wynikłych w związku z niniejszą umową pod rozpoznanie Sądowni właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedającego. Sąd ten będzie wyłącznie właściwy.”

W celu wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji ww. decyzji nr RKT-50/2005, nakazano zamieszczenie czterokrotnie w tygodniowych odstępach czasu na własny koszt w Gazecie Wyborczej – wydanie ogólnopolskie, oświadczenia w formie ogłoszenia prasowego o wymiarach nie mniejszych niż 20 x 20 cm o następującej treści:

*„K. Z. prowadząca działalność gospodarczą jako „WODEKS 3” w Bytomiu przeprasza wszystkich swoich klientów za niewypełnienie obowiązku poinformowania o prawach przysługujących konsumentom przy zawieraniu umów sprzedaży urządzenia filtrującego poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w ich domach), a także za niewypełnienie obowiązków informacyjnych przy podpisywaniu umów kredytu konsumenckiego, z którego miał być finansowany zakup urządzenia filtrującego. Do obowiązku przedsiębiorcy w w/w przypadku należy: poinformowanie konsumenta na piśmie przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni; wręczenie konsumentowi oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem imienia i nazwiska (nazwy) sprzedawcy oraz adresem zamieszkania (siedziby), a także pozostawienie do dyspozycji klienta pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. Przy zawieraniu umów kredytu z konsumentem przedsiębiorca zobowiązany jest pozostawić do jego dyspozycji dokument umowy lub informacyjny egzemplarz umowy odpowiadający jej treści.*

*Sposób prowadzenia prezentacji urządzenia filtrującego oraz okoliczności podpisywania dokumentów przez konsumentów, a także fakt zabierania podpisanych dokumentów przez sprzedawcę utrudniał klientom korzystanie z prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy.*

*W/w działania uznane zostały za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RKT- 50/2005 z dnia 08.11.2005r.”* Zakończenie publikacji miało nastąpić w terminie nie przekraczającym dwóch miesięcy od dnia doręczenia decyzji.

W punkcie IV tej decyzji w zakresie pkt I, II i III, nadano jej rygor natychmiastowej wykonalności.

Decyzję nr RKT-50/2005 doręczono przedsiębiorcy w dniu 14.11.2005r. Od przedmiotowej decyzji zostało wniesione odwołanie.

W wyroku z dnia 7.02.2007r. sygn. akt XVII Ama 3/06 Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił odwołanie od decyzji wskazując, iż dokonane przez

Prezesa ustalenia dot. stanu faktycznego sprawy nie budzą zastrzeżeń, zaś materiał dowodowy uzasadnia wydanie decyzji w przedmiotowym zakresie.

W sprawie ww. decyzji Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w wyroku z dnia 19.12.2007r. sygn. akt VI ACa 1074/07 oddalił apelację Pani K. Z. od ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Sąd Apelacyjny, stwierdził co następuje. „*W sposób nieuzasadniony, w ocenie Sądu Apelacyjnego, powódka kwestionuje też rozstrzygnięcie Sądu Okręgowego w części odnoszącej się do treści p. III I zaskarżonej decyzji. Nie ma sprzeczności pomiędzy nakazaniem przeproszenia przez pozwanego wszystkich swoich klientów za niewypelnianie wobec nich określonych obowiązków a wskazaniem przez Sąd Okręgowy, iż stosowne ogłoszenie dostarczy stosunkowo szerokiemu kręgowi konsumentów niezbędnych informacji dot. przysługujących im praw, gdyż funkcja represyjna przeproszenia które dotyczy będzie wszystkich klientów powódki, w stosunku do których uchybiła ona obowiązkowi j.w., uzupełniona jest funkcją prewencyjną, ostrzegawczą i zarazem informacyjną, które mają charakter wtórny w odniesieniu do innych konsumentów, także potencjalnych klientów powódki lub zamierzających zawrzeć umowy w warunkach działania przedsiębiorcy w sposób, jak czyni to powódka.*

*Zaskarżony przez pozwanych środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu przewidziany został w szczególności w treści przepisu art. 23c ust. 2 ustawy z 15 XII 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów i jego sposób, treść i formę Sąd Apelacyjny uznaje za adekwatne do rodzaju uchybień, stopnia winy przedsiębiorcy i czasokresu wadliwego działania. Skarżąca nie wskazuje przy tym innego środka usunięcia skutków swego działania, który jej zdaniem byłby stosowny w omawianym względzie.*”

Ponieważ decyzji tej został nadany rygor natychmiastowej wykonalności, przedsiębiorca powinien niezwłocznie po jej otrzymaniu rozpocząć jej wykonywanie. Biorąc pod uwagę czynności niezbędne do zmiany stosowanych praktyk określonych w decyzji nr RKT-50/2005, organ antymonopolowy uznał, iż decyzja ta powinna być wykonywana najpóźniej po upływie dwóch miesięcy od dnia jej otrzymania tj. z dniem 15.01.2006r. Wyrok Sądu Apelacyjnego uprawomocnił się w dniu jego ogłoszenia, a więc 5.02.2008r. W dniu 5.06.2008r. zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy decyzja nr RKT-50/2005 została przez tego przedsiębiorcę wykonana, czy też ewentualnie miało miejsce naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniające wszczęcie przeciwko temu przedsiębiorcy postępowania w sprawie nałożenia kary z tytułu zwłoki w jej wykonaniu.

Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające wykazało, że K. Z. nie wykonała w całości prawomocnej decyzji nr RKT-50/2005.

W dniu 21 kwietnia 2007r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z zm.), na podstawie której utraciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zmian. Dz.U. z 2006r. Nr 157, poz. 1119, Dz.U. Nr 170, poz. 1217, Dz.U. Nr 249, poz. 1834). Zgodnie z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów do postępowań wszczętych przed dniem 21 kwietnia 2007r. stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Biorąc pod uwagę powyższe, do niniejszego postępowania w sprawie nałożenia kary wszczętego po wejściu w życie nowej ustawy stosuje się przepisy nowej ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów – zwanej dalej ustawą antymonopolową.

Postanowieniem nr 1 z dnia 14.01.2009r. zostało wszczęte z urzędu przeciwko przedsiębiorcy postępowanie, w sprawie nałożenia na niego kary pieniężnej na podstawie art. 107 ustawy antymonopolowej za niewykonanie prawomocnej decyzji organu antymonopolowego nr RKT-50/2005 z dnia 8.11.2005r.

Ustosunkowując się do wszczęcia postępowania przedsiębiorca wyjaśnił, co następuje.

Przedsiębiorca wyjaśnił, iż ogłoszenie prasowe nie zostało opublikowane, gdyż nie jest w stanie bez uszczerbku dla swojego utrzymania i dalszego istnienia działalności gospodarczej zrealizować nakazu publikacji określonego w decyzji w jego obecnym kształcie. W związku z

powyższym przedsiębiorca zwrócił się o zmianę sposobu realizacji nakazu wynikającego z punktu III.1 decyzji Prezesa Urzędu, poprzez zmniejszenie formatu (wymiaru) ogłoszenia lub ograniczenia ilości jego publikacji (Karta nr 15). W sprawie pozostałych punktów sentencji decyzji, przedsiębiorca przedstawił nowe warunki umów.

### **Organ Antymonopolowy ustalił, co następuje:**

Na podstawie przedstawionego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej organ antymonopolowy stwierdził, iż zmianie uległa nazwa przedsiębiorcy, pod jaką prowadzi działalność. Aktualnie przedsiębiorca, który wcześniej posługiwał się nazwą Wodeks3 kontynuując działalność pod nazwą [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) (Karta nr 31).

Od dnia wydania decyzji przedsiębiorca dwukrotnie zmienił treść wzorców umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów z konsumentami (Karta nr 89). Pierwsza zmiana nastąpiła od 28.03.2006r. (Karta nr 97-verte). Natomiast aktualnie wykorzystywany dokument umowy obowiązuje od 25.09.2007r. (Karta nr 94).

Z dostarczonych przez Konsumentów oraz Rzeczników Konsumentów organowi antymonopolowemu dokumentów wynikają następujące ustalenia.

W dniu 26.01.2006r. założony został w mieszkaniu konsumentki filtr do wody. Po wyjściu przedstawiciela przedsiębiorcy konsumentka stwierdziła, iż nie posiada żadnej umowy. Z pisma Rzecznika skierowanego do przedsiębiorcy wynika, iż konsumentka nie została poinformowana przed zawarciem umowy o prawie do odstąpienia od umowy, nie wręczono jej wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz nie otrzymała egzemplarza umowy sprzedaży filtra. Ponadto sprzedawca nie pozostawił wypełnionego, informacyjnego (niepodpisanego) egzemplarza umowy kredytu, który na ten cel został podpisany (Karta 25). W związku z odstąpieniem od umowy, w piśmie z dnia 15.02.2006r. przedsiębiorca poinformował, iż konsumentka zawarła umowę na odległość w trakcie rozmowy telefonicznej, która została nagrana na nośnik magnetyczny. W trakcie tej rozmowy została ona poinformowana o prawie do odstąpienia od umowy (Karta nr 26).

W sprawie umów zawartych w dniach 12.04.2006r., 14.07.2006r. konsumenci otrzymali wyłącznie tzw. Kartę Klienta, chociaż podpisali kilka innych dokumentów m.in. weksel in blanco (Karta nr 32-verte). W sprawie umowy z dnia 12.04.2006r. przedsiębiorca wytoczył powództwo o wydanie nakazu zapłaty na podstawie wypełnionego weksla. W tej sprawie z treści Karty Klienta wynika, iż zakup miał być sfinalizowany kredytem, gdyż wpisana została wartość raty (Karta nr 34). Zarówno z pozwu, jak i odpowiedzi na niego nie wynika, iż przedsiębiorca zaproponował warunki kredytowania zakupu i dopiero w sytuacji nie wyrażenia zgody na ten sposób zapłaty wytoczył powództwo. W sprzecznie do nakazu zapłaty, konsumentka powołała się na decyzję nr RKT-50/2005 i stwierdziła, iż w przypadku zawarcia przez nią umowy, wystąpiły takie same praktyki. Przeprowadzone zostało badanie wody, a także nie miała świadomości, jakie konkretnie dokumenty podpisała oraz jakie może to rodzić konsekwencje (Karta nr 43).

W dniu 14.07.2006r. zawarta została umowa, od której konsumentka próbowała odstąpić. W treści pisma kierowanego do przedsiębiorcy stwierdziła, iż nie została poinformowana o prawie do odstąpienia od umowy (Karta nr 50).

W sprawie okoliczności umowy zawartej w dniu 21.09.2006r. na podstawie dostarczonych dokumentów zostało stwierdzone co następuje. W piśmie przedsiębiorcy z dnia 11.10.2006r. skierowanym do konsumentki podano następujące wyjaśnienia: „Wszystkie dokumenty nasz serwisant pozostawił w opakowaniu po urządzeniu tj. kopię umowy kupna – sprzedaży, wzór oświadczenia, wizytówkę również ulotkę, instrukcję obsługi dołączono do produktu z opisem technicznym” (Karta 55-verte). Karta Klienta określała następujące warunki umowy kredytowej: ilość rat, wysokość raty, wartość urządzenia. Natomiast dosłana później pocztą umowa kredytowa zawierała inną wartość raty (Karty nr 54, 58).

Z dokumentów dotyczących umowy zawartej w dniu 13.03.2007r. wynika, iż na rzecz konsumentki zostało wytoczone powództwo przeciwko przedsiębiorcy. Z treści pozwu wynika, iż

po wykonaniu testu wody i omówieniu właściwości filtrów, przedstawiciele przedsiębiorcy podsunęli do podpisu plik dokumentów, jednak po ich podpisaniu nie zostawili żadnej umowy sprzedaży towaru, ani wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, pozostawili jedynie „Kartę Klienta”. Filtr został zamontowany w domu konsumentki w tym samym dniu, a po kilku dniach konsumentce przysłano umowę kredytu na zakup towarów/usług (Karta nr 65). W tej sprawie przedsiębiorca w piśmie procesowym poinformował, iż umowa została zawarta na odległość (Karta nr 73). Natomiast w odpowiedziach na odstąpienie od umowy, przedsiębiorca stwierdził, iż konsumentka została poinformowana o prawie do odstąpienia od umowy zarówno pisemnie, jak i w trakcie rozmowy telefonicznej (Karty nr 70-verte, 72).

W sprawie umowy zawartej przez kolejnego konsumenta, dzień przed zawarciem umowy przedstawiciel przedsiębiorcy umówił się na badanie jakości wody. W dniu 25.04.2008r. wykonany został test wody. Po przeprowadzeniu badania, osoba wykonująca go to stwierdziła, iż woda nie nadaje się do picia, i będzie dobra w przypadku założenia filtra firmy [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl). Konsument nie pamięta, jakie dokumenty podpisał. W trakcie tej rozmowy konsumentowi zaoferowano montaż urządzenia. Po podpisaniu dokumentów osoba składająca wizytę konsumentowi zadzwoniła do przedsiębiorcy, aby on oddzwonił, gdyż konsument zgodził się na montaż urządzenia. Po ok. 10 minutach przedsiębiorca oddzwonił do konsumenta. W trakcie tej rozmowy zostały przedstawione warunki umowy. Konsument stwierdził, iż nie rozumiał wszystkich przekazywanych informacji, gdyż były one podawane bardzo szybko. Następnie przyszli monterzy, którzy przedstawili do podpisu cztery lub więcej dokumentów, przy czym on dysponuje jedynie dwoma z nich (Karty nr 76-77). Z przedstawionych dokumentów wynika, iż były to: Karta Klienta oraz oświadczenie o zgodzie na rozpoczęcie świadczenia usługi polegającej na rozbudowanie instalacji o system filtracji wody (Karta nr 78). Wśród pozostawionych konsumentowi dokumentów nie było oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz informacyjnego egzemplarza umowy kredytowej (Karta nr 81). W piśmie z dnia 12.05.2008r. przedsiębiorca wyjaśnił co następuje. „W odpowiedzi na Pana pismo informuję iż zawarł Pan ze mną umowę na odległość przy wykorzystaniu środka porozumienia się na odległość telefonu. Podstawa prawna ustawa z 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny rozdział drugi „Umowy zawierane na odległość”. Zgodnie z art. 10 ust. 3 ustawy jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku świadczenia usługi rozpoczętej, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 czyli przed upływem 10 dni od daty zawarcia umowy. Wyraził Pan zgodę w rozmowie telefonicznej oraz składając podpis na oświadczeniu oraz potwierdzeniu umowy zawartej na odległość na montaż urządzenia przed upływem terminu 10 dni i jednocześnie zrezygnował z prawa do odstąpienia od umowy. Według Pani prof. Ewa Łętowska (autorka ustawy z 2 marca 2000) w książce Prawo Umów Konsumenckich „decyduje motyw i podjęcie przez konsumenta ryzyka wykonania umowy oznacza dorozumiane zrzeczenie się ochrony” (Karta nr 80). W kolejnym piśmie z dnia 9.06.2008r. przedsiębiorca wyjaśnił, co następuje. „Pan ... wyraził zgodę w rozmowie telefonicznej oraz składając podpis na oświadczeniu oraz potwierdzeniu umowy zawartej na odległość na montaż urządzenia przed upływem terminu 10 dni i jednocześnie zrezygnował z prawa do odstąpienia od umowy. (...) Praktyki uznane przez prezesa UOKiK za naruszające zbiorowe interesy konsumentów zostały poprawione i usunięte” (Karta nr 81-verte).

W dniu 25.09.2008r. konsumentka w trakcie rozmowy telefonicznej zgodziła się na pobranie próbek wody do badania. Po około pół godzinie do domu konsumentki przyszła osoba, która pobierała próbki wody i prezentowała działanie urządzenia filtrującego. Przedstawiciel przeprowadzając rozmowę zachęcił ją by zgodziła się od razu na zainstalowanie filtra oraz zapytał jaką kwotę może od razu wpłacić. Po wyrażeniu zgody na montaż i zadeklarowaniu kwoty, sprzedawca zadzwonił i poinformował rozmówcę, iż można przyjechać zamontować urządzenie. Poprosił o dowód osobisty oraz decyzję w sprawie emerytury. Przedstawiciel wypełnił wszystkie niezbędne formularze. Pozostawił jedynie: oświadczenie wyrażające zgodę na rozbudowę instalacji o system filtrów, Kartę Klienta oraz atest higieniczny PZH. Umowa kredytowa została dosłana listem. Konsumentka po zapoznaniu się z otrzymaną umową kredytową była zaskoczona, gdyż była przekonana iż umowę kredytuje przedsiębiorca (Karta nr 177).

W dniu 16.12.2008r. przeprowadzone zostało w domu konsumenta po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu badanie wody. Przedstawiciel poinformował, iż jeżeli konsument wyrazi zgodę na montaż urządzenia, to firma udzieli zniżki. Osoba przeprowadzająca prezentację zadzwoniła w sprawie ustalenia warunków, na jakich może być udzielona ulga. Po kilku minutach otrzymali telefon zwrotny z informacją o przyznaniu ulgi oraz z zapytaniem, czy konsument wyraża zgodę na montaż. Po kolejnych 20 minutach do domu konsumenta przyjechał montażysta (Karta nr 188). W przedmiotowym przypadku wartość rat, w jakich miał być spłacany kredyt, była inna od wartości wpisanej do umowy kredytu (Karty nr 193, 196).

Z dostarczonych dokumentów dotyczących umowy zawartej w dniu 5.01.2009r. wynika, iż przed dokonaniem montażu urządzenia zostało przeprowadzone badanie jakości wody, które wykazało bardzo złą jej jakość. W związku z przeprowadzonym montażem, konsumenci nie otrzymali umowy zakupu oraz umowy kredytu. Fakt podpisania umowy kredytu wynikał z treści Karty Klienta, która w swej treści zawierała ilość oraz wartość rat (Karta nr 199).

W dniu 28.01.2009r. w trakcie rozmowy telefonicznej konsumentce przedstawiono propozycję przeprowadzenia badania czystości wody. Badanie to przeprowadzono w domu konsumentki w dniu 29.01.2009r. Po wykonaniu doświadczenia, zostało stwierdzone, iż spożywana woda zawiera zanieczyszczenia, a oferowane urządzenie poprawi jej jakość. Następnie telefonicznie przedstawiciel poinformował przedsiębiorcę, iż do domu konsumentki może przyjechać montażysta. W trakcie tego samego połączenia przedsiębiorca poinformował konsumentkę o ofercie 50% dofinansowania zakupu. Po zamontowaniu urządzenia, jeden z panów rozpoczął wypełnianie dokumentów: Kartę Klienta, oświadczenie o wyrażeniu zgody na zainstalowanie urządzenia, plik innych dokumentów. Dokumenty nie wypełnione miały zostać dosłane pocztą w ciągu kilku dni. Konsumentka wpłaciła kwotę z tytułu pierwszej raty w związku z zawartą umową kredytową. W trakcie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, konsumentka nie została poinformowana, iż wyrażenie zgody na montaż właśnie w trakcie tej rozmowy pozbawia ją możliwości rozwiązania umowy (Karta nr 246).

W dniu 29.01.2009 przeprowadzone zostało doświadczenie w sprawie jakości wody pobieranej przez konsumentkę. Wizyta ta była poprzedzona rozmową telefoniczną, w trakcie której konsumentka wyraziła zgodę na przeprowadzenie przedmiotowego badania. Po przeprowadzeniu doświadczenia, które wykazało, iż spożywana woda jest bardzo zanieczyszczona, przedstawiciel zaproponował zakup urządzenia filtrującego. Przedstawiciel odbył rozmowę telefoniczną w celu potwierdzenia możliwości otrzymania przez konsumentkę dofinansowania kosztów. Konsumentka wyjaśniła, iż nie została poinformowana o prawie do odstąpienia od umowy oraz nie otrzymała wzoru takiego oświadczenia. Dodatkowo konsumentka poinformowała, iż nie otrzymała egzemplarza umowy sprzedaży urządzenia filtrującego, oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz umowy kredytowej (Karta nr 215). W trakcie wizyty osoby przeprowadzającej doświadczenie chemiczne, konsumentka odbyła rozmowę telefoniczną, jednak informacje w jej trakcie były przekazywane szybko oraz niewyraźnie, tak że nie rozumiała ich treści. Przedstawiciel przedsiębiorcy będący w domu konsumentki wyjaśnił, iż przekazywane informacje dotyczą dofinansowania zakupu i tym samym konsumentka wyraziła zgodę na zakup. Po tej rozmowie przedstawiciel wypełniał Kartę Klienta, a montażysta zakończył montaż urządzenia. Konsumentka wniosła opłatę w równowartości pierwszej raty i podpisała Kartę Klienta. Natomiast montażysta przedstawił plik dokumentów do podpisu i poinformował, iż wypełnione dokumenty zostaną konsumentce przesłane pocztą. Po wyjściu przedstawicieli konsumentka dysponowała jedynie Kartą Klienta, oświadczeniem o wyrażeniu zgody na montaż (Karty nr 217-218).

W sprawie montażu urządzenia filtrującego przeprowadzonego w dniu 20.04.2009r. ustalono co następuje. W trakcie rozmowy telefonicznej, rozmówca konsumentki powołał się na przedsiębiorstwo wodociągowe i umówił spotkanie w jej domu w sprawie badania wody. W trakcie wizyty poinformowano, iż spożywana woda jest złej jakości, w związku, z czym powinno się zamontować oferowane urządzenie. W konsekwencji przeprowadzonych działań konsumentka podpisała dokumenty w sprawie zgody na montaż urządzenia. Dostarczone zostały dokumenty, którymi dysponowała konsumentka po zamontowaniu urządzenia, tj. Karta Klienta, oświadczenie o zgodzie na rozpoczęcie świadczenia usług polegających na rozbudowie instalacji o system

filtracji, atest PZH, dokument potwierdzenia wykonania usługi serwisowej (Karty nr 241-245). Nie dysponowała m.in. kopiami dokumentów kredytowych.

W wyniku łącznej analizy informacji zawartych w pismach przekazanych przez konsumentów oraz Rzeczników Konsumentów wraz z informacjami przekazanymi przez przedsiębiorcę ustalono procedurę zawierania umów z konsumentami.

Najpierw przeprowadzana jest rozmowa telefoniczna w trakcie której uzgadniana jest data wizyty posłańca w domu konsumenta. W trakcie tej wizyty przeprowadzany jest test wody, który wykazuje, iż spożywanie badanej wody może zagrażać zdrowiu konsumentów. Rozmowa jest prowadzona w taki sposób, iż konsument deklaruje chęć zakupu urządzenia filtrującego. W trakcie tej wizyty wypełniana jest również Karta Klienta (Karta nr 89). Przedmiotowy dokument zawiera następujące informacje: dane osobowe konsumenta, dane urządzenia, tj. typ, wartość, forma płatności np. gotówka lub dane dotyczące ilości, wielkości rat, dane konsumenta dotyczące osiąganych dochodów, a także postanowienia: *„Upoważniam Sprzedawcę do wypełnienia w moim imieniu podpisanych przeze mnie druków dokumentów związanych z zawarciem umowy wyłącznie zgodnie z przedstawionymi wyżej informacjami. Oświadczam, iż dane zawarte w niniejszym oświadczeniu zostały w nim zamieszczone w mojej obecności zgodnie z podanymi przeze mnie informacjami. Oświadczam, iż zostałem uprzedzony o treści art. 297 Kodeksu Karnego (oszukanie lub nierzetelne złożenie oświadczenia lub dokumentu w celu nabycia towaru)”* (Karta nr 91). Jeden egzemplarz tego dokumentu jest pozostawiany w domu konsumenta, a drugi przekazywany przedsiębiorcy. Posłaniec o zaakceptowaniu propozycji zamontowania urządzenia telefonicznie informuje przedsiębiorcę. W trakcie tej lub kolejnej rozmowy, gdy przedsiębiorca oddzwania do konsumenta, konsument potwierdza fakt, iż jest zainteresowany zakupem urządzenia. Na zakończenie przedmiotowej procedury, do domu konsumenta przyjeżdża monter, w obecności którego podpisany jest dokument nazwany m.in. jako „Potwierdzenie zawarcia umowy na odległość” (Karta nr 91-verte). Równocześnie konsumenci podpisują dokument dot. umowy kredytowej. Ostatecznie po zakończeniu procedury montażu urządzenia oraz podpisaniu wszelkich niezbędnych dokumentów, konsumenci dysponują jedynie: Kartą Klienta, oświadczeniem o wyrażeniu zgody na rozbudowę instalacji, atestem PZH, dokumentem wypełnionym przez montera dotyczący usługi serwisowej urządzenia.

### **Organ antymonopolowy zważył co następuje**

Zgodnie z art. 107 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorców, w drodze decyzji karę pieniężną w wysokości stanowiącej równowartość do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki w wykonaniu decyzji wydanej na podstawie art. 26 w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów; karę pieniężną nakłada się, licząc od daty wskazanej w decyzji. Zgodnie z art. 111 ustawy antymonopolowej, przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Art. 26 ust. 1 ustawy antymonopolowej stanowi, iż Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechania jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy antymonopolowej zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 24 ust. 2 i 3 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> K.p.c., naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Decyzja nr RKT-50/2005 z dnia 8.11.2005r. została wydana na podstawie art. 23c ust. 1

ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowiącego, iż Prezes Urzędu w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Art. 23a ust. 2 ustawa z dnia 15 grudnia 2000r. stanowił, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Porównanie ww. regulacji definiujących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wykazało, iż oceniane w ww. decyzji stosowane działania przedsiębiorcy zostałyby uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów, zarówno na podstawie art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i art. 24 ustawy antymonopolowej obowiązującej w dniu wydania decyzji nakładającej karę pieniężną. Tym samym brak jest przeciwwskazań do stosowania w przedmiotowym przypadku aktualnie obowiązującej ustawy. Istotne jest również, iż aktualnie obowiązująca ustawa jest łagodniejsza co do minimalnej wysokości kary za każdy dzień zwłoki w wykonaniu decyzji. Wcześniej obowiązująca ustawa określała widełki wysokości kary od 500 do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki. Natomiast obecnie został zakreślony jedynie górny pułap kary, tj. do 10 000 euro za każdy dzień zwłoki.

Art. 23c ust. 2 ustawy z dnia z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów stanowił, iż w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Przedmiotowa treść została w całości utrzymana w art. 26 ust. 2 ustawy antymonopolowej.

Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 09.03.2004r. Sygn. akt III SK 19/04 na gruncie przepisów prawa antymonopolowego, w przypadku nakładania kar pieniężnych zastosowanie ma następująca prawno materialna reguła międzyczasowa (intertemporalna): Jeżeli w czasie orzekania obowiązuje ustawa inna niż w czasie popełnienia przestępstwa, stosuje się ustawę nową, jednakże należy stosować ustawę obowiązującą poprzednio, jeżeli jest względniejsza dla sprawcy (art. 4 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. z 1997r. Nr 88, poz. 553 ze zm.) oraz jeżeli w czasie orzekania obowiązuje ustawa inna niż w czasie popełnienia wykroczenia, stosuje się ustawę nową, jednakże należy stosować ustawę obowiązującą poprzednio, jeżeli jest względniejsza dla sprawcy (art. 2 § 1 ustawa z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (Dz.U. z 1971r. Nr 12, poz. 114 ze zm.).

Organ antymonopolowy stwierdził, iż reguły wskazane w tym wyroku należy, w drodze rozumowania per analogiam zastosować również w odniesieniu do rozważanego przypadku.

Odnosząc się do wyjaśnień oraz działań podjętych przez przedsiębiorcę przytoczonych powyżej co do praktyk zakwestionowanych w decyzji nr RKT-50/2005, organ antymonopolowy zważył co następuje.

Analiza opisanej powyżej procedury sprzedaży konsumentom urządzenia filtrującego wykazała, iż przedsiębiorca przy zawarciu umów z konsumentami wykorzystuje następujące określenia: posłaniec, potwierdzenie zawarcia umowy na odległość. Mają one świadczyć o tym, iż zawierane umowy z konsumentami mają charakter umów zawieranych na odległość. Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej,



katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204), są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Elementem konstrukcyjnym umowy (nie tylko sprzedaży sensu stricto) zawieranej na odległość jest brak jednoczesnej obecności stron przy jej zawarciu, wywołanej okolicznością, iż umowa jest zawierana za pomocą technik komunikowania się na odległość. (...) Użycie środka komunikacji na odległość w początkowej fazie np. informacyjnej czy reklamowej, a następnie skorzystanie z tradycyjnych form kontaktu (np. po uzyskaniu informacji przez Internet konsument udaje się do wyspecjalizowanego sklepu) – usuwa transakcję spod reżimu umowy na odległość.<sup>1</sup> Tym samym w sytuacji, gdy na jakimkolwiek z etapów zawarcia umowy dojdzie do bezpośredniego kontaktu konsumenta z osobą reprezentującą przedsiębiorcę, umowa taka nie może być uznawana za umowę zawieraną na odległość. Nie jest wystarczające przeprowadzenie rozmowy telefonicznej przez przedsiębiorcę, w trakcie której konsument zostanie poinformowany o warunkach umowy, gdy osoby reprezentujące przedsiębiorcę w sposób bezpośredni kontaktują się z konsumentami i przekazują dodatkowe informacje, w szczególności przedkładają dokumenty do podpisu. W sytuacji, gdy prezentacja oferty, zawarcie umowy następuje w domu konsumenta, podlega ono rygorowi umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Różnica pomiędzy regulacjami umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość dotyczy m.in. okoliczności ograniczających prawo konsumenta do odstąpienia od umowy. Zgodnie z art. 10 ust. 3 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1. W badanym przypadku, konsumenci podpisują oświadczenie „W związku z umową zawartą na odległość z K. Z. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą www.osmo.pl z siedzibą w Bytomiu, .....w dniu ..... oświadczam, iż wyrażam zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi polegającej na rozbudowie instalacji o system filtracji wody typu VQV ... w budynku mieszkalnym w dniu .....” (Karta nr 115). Równocześnie opisane wcześniej obostrzenia nie mają zastosowania w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Pomimo używanych sformułowań przedmiotem umowy jest zakup urządzenia filtrującego wraz z montażem, a nie usługa oczyszczania wody, czy też „usługa budowlana polegająca na rozbudowie instalacji wodnej o system filtracji wody” (Karta nr 114-verte).

Oceniając prowadzoną działalność należy brać pod uwagę cel zachowań podejmowanych na poszczególnych etapach zawarcia umowy oraz ich konsekwencje. Osoba, która jako pierwsza przychodzi do domu konsumenta i wykonuje badanie wody oraz w obecności której podpisywana jest Karta Klienta nazwana została przez Przedsiębiorcę posłańcem. Przedsiębiorca wyjaśnił, iż osoba ta nie ma kompetencji do reprezentowania go przy zawarciu umowy. Jej obowiązkiem jest dokonanie prezentacji i przedstawienie oferty firmy (prospekty, ulotki reklamowe, cenniki) (Karta nr 89). Analizując przedmiotowy zakres obowiązków posłańca należało stwierdzić, iż konsument otrzymuje ofertę dokonania zakupu urządzenia i ją akceptuje lub odrzuca. Z opisów okoliczności montażu urządzenia zamieszczonych w części ustalającej wynika, iż to posłaniec przedstawia konsumentom warunki finansowe, na jakich mają możliwość zakupu oferowanych urządzeń. Istotne jest to, iż w wypełnionej przez posłańca Karcie Klienta podawana jest ilość i wartość rat. Konsekwencją podjęcia przedmiotowej decyzji akceptującej zamontowanie urządzenia w domu konsumenta, jest przeprowadzenie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą. Tym samym decyzja o nabyciu urządzenia nie jest podejmowana w trakcie rozmowy telefonicznej, ale wcześniej. Przeprowadzaną telefonicznie rozmowę z przedsiębiorcą należy traktować jedynie jako dodatkowy determinant utwierdzający konsumenta w podjętej już decyzji nabywczej. Z treści skarg wynika, iż w trakcie tej rozmowy przedsiębiorca miał np. podjąć decyzję o przyznaniu

<sup>1</sup> E. Łętowska: Ochrona Niektórych praw konsumentów, Komentarz, Wydanie 3, CH Beck, Warszawa 2001, str. 50-51

konsumentowi upustu, a więc rozmowy tej nie można traktować jako zawarcia umowy na odległość. Fakt, iż posłaniec nie jest przedstawicielem przedsiębiorcy formalnie uprawnionym do jego reprezentowania, nie może świadczyć, iż decyzji podjętej przez konsumenta oraz podpisania przez niego Karty Klienta nie należy oceniać jako pierwszego etapu procesu zawarcia umowy, który ma wszelkie cechy umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa. Należy brać pod uwagę to, iż posłaniec w trakcie wizyty wykorzystuje wszystkie instrumenty oddziaływania, które są charakterystyczne właśnie przy zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa.

W ww. decyzji nr RKT-50/2005 zostało stwierdzone co następuje (str. 7 decyzji) „*Na podstawie informacji przekazanych w skargach przez konsumentów ustalono, że sprzedaż urządzeń filtrujących odbywa się w trakcie prezentacji organizowanych przez Wodeks3, podczas których dokonywane jest badanie jakości wody. Wywoływane przez przedstawicieli przedsiębiorcy reakcje chemiczne na badanej próbce spożywanej przez konsumentów wody powodują, że zmienia ona swoją barwę na ciemny brąz, a także wytrącają się na jej powierzchni tłuszcze oraz związki chemiczne. W oparciu o wyniki przedmiotowego doświadczenia przedstawiciele opisują szkodliwość spożywanej wody i udowadniają korzystny wpływ na zdrowie wody oczyszczonej filtrem (Karty nr 20, 333, 396, 406). Otrzymanie powyższych informacji wpływa na decyzje nabywcze konsumentów, skłaniając ich do podpisania wszelkich przedstawianych im dokumentów. Praktyką jest przedkładanie pliku dokumentów do podpisu w taki sposób, że konsumenci po ich zabraniu przez sprzedawców nie mogli sobie przypomnieć, jakie dokumenty podpisali (Karty nr 282-verte, 316, 324, 399, 409). W wyniku tej praktyki konsumenci nie mają możliwości zapoznania się z treścią podpisanych dokumentów po wyjściu sprzedawcy i podjęcia właściwych działań, w sytuacji gdy zdecydują się odstąpić od zawartej umowy sprzedaży. Konsumenci podpisują następujące dokumenty: umowę sprzedaży, kartę klienta lub oświadczenie w sprawie kredytu, weksel in blanco, deklarację wekslową, wnioski o kredyt, cennik, potwierdzenie odbioru urządzenia (Karty nr 98-114, 130-137, 182-187). Ponieważ opisy spotkań zawarte w skargach są jednorodne, należało uznać opisany powyżej sposób działania Wodeks3 za stałą praktykę przedsiębiorcy.*”

Analiza porównawcza praktyk opisanych w decyzji nr RKT-50/2005 oraz niniejszej wykazała, iż różnica pomiędzy nimi dotyczy jedynie przeniesienia momentu podpisania dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy na etap wizyty montera, który następuje po telefonicznej rozmowie z przedsiębiorcą. Jednak jak stwierdzono w powyższym fragmencie decyzji nr RKT-50/2005, to już na etapie badania wody oraz otrzymania informacji o możliwości zakupu urządzenia filtrującego wodę podejmowana jest decyzja nabywcza. Identyczna praktyka trwa nadal, co wynika z opisów zawartych w części ustalającej. Pomimo, iż jak zostało ustalone przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej podaje wiele różnych informacji, to konsumenci bardzo często w ogóle nie rozumieli czego one dotyczą, i tak naprawdę nie mieli świadomości, iż wyrażenie w trakcie rozmowy telefonicznej akceptacji montażu urządzenia, będzie mogło być interpretowane w jakiś szczególny sposób. Biorąc pod uwagę, iż przedmiotowe rozmowy telefoniczne były przeprowadzane w obecności posłańca, po przedstawieniu przez niego oferty, nie można ich traktować jako składanie konsumentom oferty zawarcia umowy na odległość (Karta nr 234). Fakt, iż posłaniec nie ma kompetencji do przedstawiania wiążących warunków umowy i podpisywania umów w imieniu przedsiębiorcy, nie może rozstrzygać o przepisach, które mają zastosowanie do przedmiotowych stosunków umownych. Analizując całość okoliczności doprowadzających do montażu urządzenia oraz podpisania Potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, przeprowadzenie przedmiotowej rozmowy telefonicznej nie miało żadnego faktycznego znaczenia dla konsumenta, poza utwierdzeniem go w przeświadczeniu, iż powinien zakupić przedmiotowe urządzenie

Wszelkie kolejno następujące po sobie zdarzenia doprowadzające do podpisania dokumentu nazwanego „Potwierdzeniem zawarcia umowy na odległość”, mają jedynie stworzyć wrażenie zawarcia umowy na odległość. Dzięki użyciu tego określenia, a także przeprowadzeniu rozmowy telefonicznej, przedsiębiorca rozpatrując odstąpienia od umów składane przez konsumentów, powołuje się na regulacje mające zastosowanie do umów zawieranych na odległość.

Należy pamiętać, iż w stanie faktycznym, który został oceniony w decyzji nr RKT-50/2005 konsument podejmował decyzję nabywczą w trakcie pierwszej wizyty osoby reprezentującej

przedsiębiorcę. W trakcie tego spotkania podpisywana była umowa oraz dokumenty dotyczące umowy kredytowej, które pozostawiał monter w pudełku po urządzeniu. Aktualnie nadal w krótkim czasie po wizycie osoby przedstawiającej ofertę przedsiębiorcy przyjeżdżają monterzy. Jednak obecnie to monterzy przedstawiają konsumentom plik dokumentów, wśród których znajduje się potwierdzenie zawarcia umowy na odległość oraz dokumenty w sprawie umowy kredytowej.

Biorąc pod uwagę powyższą analizę w sytuacji dokonania zakupu urządzenia filtrującego, w opinii organu antymonopolowego podejmowane przez przedsiębiorcę czynności należy oceniać przez pryzmat regulacji dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa bez względu na wykorzystywane określenia i podejmowane przez przedsiębiorcę działania. Tym samym do zawieranych przez przedsiębiorcę umów mają zastosowanie te same przepisy, które dotyczyły umów zawieranych przez przedsiębiorcę w okolicznościach ocenionych w decyzji nr RKT-50/2005. Dlatego też organ antymonopolowy stwierdził, iż przedsiębiorca nadal ma obowiązek stosować się do wymogów stawianych mu przez ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów w zakresie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

W trakcie postępowania wyjaśniającego mającego na celu ustalenie, czy przedsiębiorca wykonał nakaz określony w decyzji nr RKT-50/2005, przedsiębiorca wyjaśnił, iż wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy konsument otrzymuje w momencie rozpoczęcia świadczenia usługi (Karta nr 89-verte).

Na podstawie zgromadzonych w postępowaniu wyjaśniającym dokumentów stwierdzono, iż przedsiębiorca stosował 3 różne druki umów/potwierdzeń zawarcia umów.

W okresie od 28.03.2006r. stosowany był dokument umowy, który zawierał postanowienia: & 3 pkt 1 i 2 umowy „*Oświadczam, iż zostałem poinformowany o prawie do odstąpienia od niniejszej umowy, w terminie 10 dni od jej zawarcia, na podstawie art. 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271 z 2000r.). Oświadczam ponadto, że wzór oświadczenia o odstąpieniu został mi doręczony.*” Przedmiotowe oświadczenie o treści „*Oświadczam, iż odstępuję od umowy kupna – sprzedaży zawartej z waszą firmą w dniu „ ... należy skierować w formie listu poleconego do: [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) K. Z. .... 41-902 Bytom.*” &7 „*Dodatkowo do każdego produktu kupujący otrzymuje oświadczenie o odstąpieniu od umowy.*” (Karta nr 97).

W drugim w kolejności stosowanym wzorcu umowy: „Potwierdzeniu zawarcia umowy” zawarte są następujące postanowienia:

&2 „*Informuję, iż osoba, która złożyła u Pana/Pani wizytę jest jedynie posłańcem, który ma za zadanie przedstawić ofertę firmy [osmo.pl](http://osmo.pl). W żadnym razie osoba ta nie jest uprawniona do składania jakichkolwiek oświadczeń w imieniu firmy [osmo.pl](http://osmo.pl) w szczególności dotyczących warunków umowy sprzedaży urządzenia filtrującego*”.

& 4 pkt 1 i 2 „*Oświadczam, iż zostałem poinformowany o prawie odstąpienia do niniejszej umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy złożyć na piśmie i skierować listem poleconym na adres: [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) K. Z., 41-902 Bytom, ul. .... Oświadczenie o odstąpieniu od umowy winno mieć następującą treść: „Oświadczam, iż odstępuję od umowy sprzedaży zawartej z [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) K. Z. w dniu ...*” (Karta nr 94).

W kolejnym stosowanym wzorcu „Potwierdzeniu zawarcia umowy na odległość” zmieniona została treść & 4 pkt 1 i 2. Przyjął on treść:

&2 „*Informuję, iż osoba, która złożyła u Pana/Pani wizytę jest jedynie posłańcem, który ma za zadanie przedstawić ofertę firmy [osmo.pl](http://osmo.pl). W żadnym razie osoba ta nie jest uprawniona do składania jakichkolwiek oświadczeń w imieniu firmy [osmo.pl](http://osmo.pl) w szczególności dotyczących warunków umowy usługi budowlanej polegającej na rozbudowie instalacji wodnej o system filtracji wody VQV ... w lokalu mieszkalnym*”.

& 4 pkt 1 i 2 „Oświadczam, iż zostałem poinformowany o prawie odstąpienia do niniejszej umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.), za wyjątkiem sytuacji, gdy świadczenie usługi zostanie za Pani/Pana zgodą rozpoczęte przed upływem terminu 10 dni od dnia zawarcia umowy. Ewentualne oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy złożyć na piśmie i skierować listem poleconym na adres: [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) K. Z., 41-902 Bytom, ul. .... Oświadczenie o odstąpieniu od umowy winno mieć następującą treść: „Oświadczam, iż odstępuję od umowy usługi budowlanej polegającej na rozbudowie instalacji wodnej o system filtracji wody VQV ... w lokalu mieszkalnym zawartej z [www.osmo.pl](http://www.osmo.pl) K. Z. w dniu ...” (Karta nr 91-verte).

Jak wynika z opisu procedury zawarcia umowy przed rozpoczęciem świadczenia serwisant – monter wręcza wzór potwierdzenia zawarcia umowy na odległość z którym konsument zapoznaje się. Po zakończeniu wykonania usługi montażu, ww. dokument zostaje podpisany (Karta nr 89-verte). W przedmiotowym przypadku umowa dotyczy zakupu urządzenia filtrującego wraz z jego montażem, natomiast nie dotyczy świadczenia usług. Umowa nie dotyczy świadczenia usługi oczyszczania wody, usługi budowlanej, lecz zakupu urządzenia, które jest montowane. Tym samym w przedmiotowym przypadku nie może być mowy o świadczeniu usług, o których mowa w art. 10 ust. 3 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Biorąc pod uwagę powyższe, za bezprawne należy uznać ograniczenie przez przedsiębiorcę prawa do odstąpienia od umowy przed upływem terminu 10 dni od dnia zawarcia umowy z uwagi na rozpoczęcie świadczenia usługi za zgodą konsumenta. Ze względu na fakt, iż zawierane umowy nie dotyczą korzystania ze świadczonych usług, przedsiębiorca nie może uzależnić prawa do odstąpienia od umowy od faktu rozpoczęcia korzystania z zakupionego urządzenia. Konsument jest właścicielem zakupionego urządzenia, a z tytułu pobieranej wody wnosi opłaty na rzecz przedsiębiorcy dostarczającego ją. Tym samym przedsiębiorca nie miałby prawa do ograniczenia uprawnień konsumenta do odstąpienia od umowy, nawet w sytuacji gdyby faktycznie zawierał umowy sprzedaży urządzeń na odległość.

W &2 Potwierdzenia zawarcia umowy na odległość sugeruje, iż przedmiotem umowy jest usługa budowlana polegająca na rozbudowie instalacji wodnej o system filtracji wody. Art. 647 k.c. stanowi, iż przez umowę o roboty budowlane wykonawca zobowiązuje się do oddania przewidzianego w umowie obiektu, wykonanego zgodnie z projektem i z zasadami wiedzy technicznej, a inwestor zobowiązuje się do dokonania wymaganych przez właściwe przepisy czynności związanych z przygotowaniem robót, w szczególności do przekazania terenu budowy i dostarczania projektu, oraz do odebrania obiektu i zapłaty umówionego wynagrodzenia. W wyroku z dnia 30 sierpnia 2007r. wydanym w sprawie II OSK 116/06 Naczelny Sąd Administracyjny jednoznacznie stwierdził: „Definicja robót budowlanych zawarta w art. 3 pkt 7 ustawy z dnia 7 lipca 1994r. (tj. Dz. U. z 2003r. Nr 207, poz. 2016 z zm.) Prawa budowlanego, nie obejmuje np. montażu urządzeń klimatyzacyjnych, robotami takimi nie są także prace polegające na ułożeniu glazury czy nowego tynku w budynku.” Stwierdzone zostało, iż ze względu na charakter zawieranych przez przedsiębiorcę umów, którymi jest sprzedaż produktu połączona z ich montażem, nie dotyczą one realizacji usług budowlanych określonych przez kodeks cywilny jako umowy o roboty budowlane.

Biorąc pod uwagę powyższą analizę, organ antymonopolowy stwierdził, iż przedsiębiorca nieprzerwanie zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

Twierdzenie, iż zawierane przez przedsiębiorcę umowy mają charakter umów zawieranych na odległość, a nie poza lokalem nie zasługuje na uwzględnienie. Po pierwsze konsument podejmuje decyzję nabywczą w domu w trakcie wizyty tzw. posłańca. W tym momencie precyzowana jest oferta. Po drugie, w obecności posłańca konsumenci podpisują swego rodzaju deklarację zakupu. Dalsze zachodzące czynności są tylko następstwem złożonej deklaracji. Ze względu na powyższe, dokonując oceny, czy przedsiębiorca zastosował się do nakazu określonego w decyzji nr RKT-50/2005, stosowane praktyki będą zweryfikowane w oparciu o przepisy mające zastosowanie do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

W ww. decyzji uznano, iż przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez: działanie sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów poprzez:

- a. nieinformowanie na piśmie konsumentów przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie do odstąpienia od takiej umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów,
- b. niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby),
- c. niewręczanie konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

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

Jak ustalono powyżej moment zawarcia umowy w przedmiotowym przypadku może być określony w różny sposób. Przedsiębiorca uważa, iż umowa jest zawierana w trakcie rozmowy telefonicznej, a więc na odległość. Natomiast Prezes Urzędu nie zgadza się z taką interpretacją. Wieloetapowość procedury, w wyniku której dochodzi do podpisania dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy na odległość, dodatkowo utrudnia identyfikację przedmiotowego stosunku umownego. Biorąc pod uwagę konsekwencje wizyty „posłańca” w domu konsumenta, już na tym etapie w formie pisemnej konsument powinien być poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, przy czym niedopuszczalne jest postawienie warunków ograniczających to prawo, które mają zastosowanie przy umowach zawieranych na odległość. Niewystarczające jest poinformowanie konsumentów o prawie do odstąpienia w trakcie rozmów telefonicznych przeprowadzanych przez przedsiębiorcę, czy też zamieszczenie takich informacji w dokumentach potwierdzających zawarcie umów przedstawianych konsumentom przez monterów. Monter przychodzi do domu konsumenta dopiero w sytuacji wyrażenia zgody na montaż oraz po podpisaniu Karty Klienta. Jest to istotne, gdyż przedsiębiorca z góry wyłączył możliwość odstąpienia od umowy, o czym konsument dowiaduje się dopiero z potwierdzenia zawarcia umowy, który to dokument jest przedstawiany dopiero przez montera.

Zamieszczenie w umowach obostrzenia co do prawa odstąpienia od umowy jest również sprzeczne z przepisami ustawy. Zgodnie z art. 2 ust. 1 i 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Ze względu na powyżej opisane obwarowania dotyczące niemożliwości odstąpienia od umowy wpisane w dokument potwierdzający zawarcie umowy, w sytuacji rozpoczęcia korzystania z urządzenia, zamieszczenie wcześniej przytoczonych treści oświadczeń o odstąpieniu od umów w kolejno obowiązujących umowach, nie można uznać za wystarczające. Tym bardziej, iż dokument ten jest przedstawiany dopiero przez montera, który w czasie zapoznawania się z nim przez konsumenta dokonuje montażu. Urządzenie ma na celu oczyszczanie wody, z której korzysta konsument. Jest ono instalowane w taki sposób, iż trudno byłoby konsumentowi korzystać z bieżącej wody z jego pominięciem. Tym samym nie ma możliwości pobierania wody bez korzystania z urządzenia. Rozpatrując odstąpienia od umów składane przez konsumentów, przedsiębiorca wyjaśnia co następuje. „Zgodnie z art. 10 ust. 3 ustawy jeżeli strony nie umówiły

się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku; świadczenia usług rozpoczętych, za zgodą konsumenta przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 czyli przed upływem 10 dni od daty zawarcia umowy” (Karta nr 175).

Tym samym biorąc pod uwagę specyfikę urządzenia, jaka wynika z jego użytkowania, przez samo jego podłączenie do instalacji wodnej w domu, przez pobranie wody następuje jego użycie. W przypadku umów zawieranych na odległość w sytuacji wyrażenia zgody na instalację urządzenia, konsument zrzekłby się z prawa do odstąpienia od umowy. Ze względu na charakter ocenianych w przedmiotowym postępowaniu umów, a więc to, iż jest ona zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa i dotyczy zakupu urządzenia, takie obostrzenie wprowadza w błąd, nie może być uznane za wykonanie nakazu wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Obowiązek dostarczenia takiego wzorca ma na celu ułatwienie konsumentom odstąpienie od umów. Zamieszczenie zacytowanych wcześniej treści dot. odstąpień od umów nie zmienia sytuacji Konsumentów. Po zapoznaniu się z warunkami umów konsumenci mogą przypuszczać, iż nie mają prawa odstąpić od umów na warunkach, jakie mają zastosowanie do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Taki wniosek potwierdzają pisma przedsiębiorcy kierowane do konsumentów, nie uznające odstąpień od zawartych umów za skuteczne.

Analizując powyższe okoliczności, organ antymonopolowy uznał, iż przedsiębiorca nie wykonał nakazu określonego w pkt I. a i b sentencji decyzji nr RKT-50/2005, gdyż nadal nie informuje na piśmie konsumentów przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie odstąpienia od takiej umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 2 ust. 1 o ochronie niektórych praw konsumentów, nie wręcza konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

W decyzji nr RKT-50/2005 przedsiębiorcy został postawiony zarzut niewręczenia konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. Analiza treści zgromadzonych dokumentów wykazała, iż po wizycie posłańca konsument dysponuje jedynie Kartą Klienta, który to dokument w opinii przedsiębiorcy nie może być uznany za umowę. Dopiero w trakcie montowania zakupionego urządzenia, konsument otrzymuje do podpisania dokument potwierdzający zawarcie umowy na odległość.

Ustawa w różny sposób określa obowiązki przedstawienia warunków umowy w sytuacji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umowy na odległość. Co do umów zawieranych na odległość, zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie informacji, o których mowa w ust. 1, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia. Natomiast w sprawie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z art. 3 ust. 1 ww. ustawy, kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

W przedmiotowym przypadku konsument po podjęciu decyzji nabywczej otrzymuje Kartę Klienta. Następnie przedsiębiorca podejmuje dodatkowe czynności tj. rozmowa telefoniczna, które mają świadczyć o tym, iż konsument zawiera umowę na odległość. Ostatecznie konsument podpisuje dokument, który ma potwierdzić warunki umowy zawartej na odległość dopiero po zainstalowaniu urządzenia. Jak stwierdzono we wcześniejszej części niniejszej decyzji, w opinii organu antymonopolowego przedsiębiorca zawiera umowy, które należy uznać za umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, a nie umowy zawierane na odległość. Dlatego też powinien wypełnić obowiązki wynikające z regulacji dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. W przypadku umów zawieranych na odległość ustawa również obciąża przedsiębiorcę do zachowania określonych uprawnień konsumentów. Przedsiębiorca w obu przypadkach musi przekazać konsumentom, przed podjęciem decyzji, informacje o ich prawach i

obowiązках. W obu przypadkach poczynione ustalenia muszą przyjąć formę pisemną. W obu przypadkach przedsiębiorca ma obowiązek poinformować o prawie do odstąpienia od umowy. Jeżeli istnieją jakiegokolwiek warunki ograniczające realizację tego prawa, konsument ma prawo otrzymać jednoznaczną informację o nich.

Z informacji zawartych w skargach konsumentów wynika, iż również po wyjściu monterów, nie dysponują oni dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy (Karty nr 71, 81, 199, 218).

Istotne w przedmiotowym przypadku jest to, iż w piśmie z 29.09.2006r. skierowanym do konsumenta przedsiębiorca stwierdził co następuje: „Wszystkie dokumenty nasz serwisant pozostawił w opakowaniu po urządzeniu tj. kopię umowy kupna – sprzedaży, wzór oświadczenia, wizytówkę również ulotkę, instrukcję obsługi dołączona do produktu z opisem technicznym.” (Karta 55-verte).

Dokument zawierający warunki umowy jest konsumentom przedstawiany dopiero w trakcie wizyty monterów, a więc po podjęciu przez niego decyzji nabywczej. Dokument umowy jest zestandaryzowanym dokumentem mającym formę wzorca umownego. Biorąc pod uwagę powyższe, brak jest uzasadnienia nieprzedstawiania konsumentom przedmiotowego dokumentu, przy składaniu oferty zakupu urządzenia filtrującego oraz rozmowie przeprowadzanej przez posłańca w wyniku której konsument podejmuje decyzję nabywczą. Przedstawienie go dopiero w momencie montażu urządzenia nie można uznać za wystarczające, biorąc pod uwagę, iż umowy są zawierane w trybie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Na podstawie skarg konsumentów dotyczących umów zawieranych w różnych terminach po wydaniu decyzji nr RKT-50/2005, a także wyjaśnień przedsiębiorcy, organ antymonopolowy uznał, iż przedsiębiorca nie zmienił swojej praktyki.

Analiza trybu postępowania przedsiębiorcy pozwoliła na stwierdzenie, iż nieprzerwanie zawiera on umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Stwierdzone zostało, iż w trakcie wizyt posłańca podejmowane są decyzje nabywcze, co jest potwierdzone w Karcie Klienta. Pomimo, iż dokument ten zawiera informacje o cenie oraz przedmiocie świadczenia, to jednak nie może być traktowany jako wykonanie nakazu wręczania konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę, gdyż zgodnie z przedstawionymi wyjaśnieniami przedsiębiorca nie traktuje go w ten sposób. Dodatkowo Karta Klienta nie zawiera warunków umowy, które obejmuje właściwa umowa podpisana w trakcie wizyty monterów. W przedmiotowym przypadku tak jak to miało miejsce w stanie faktycznym opisanym w decyzji nr RKT-50/2005 podpisany dokument potwierdzający zawarcie umowy jest zabierany przez przedstawiciela przedsiębiorcy.

Jak ustalono, nadal konsumenci nie są informowani na piśmie przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia od niej oraz nie jest im wręczany wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, a także pisemne potwierdzenie zawarcia umowy stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Biorąc pod uwagę powyższe, organ antymonopolowy uznał, iż przedsiębiorca nie wykonał nakazu polegającego na wręczaniu konsumentowi pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Kolejna praktyka uznana w ww. decyzji nr RKT-50/2005 za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegała na niewręczaniu konsumentom przy zawarciu umów kredytowych informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego ich treściom, co jest sprzeczne z art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim.

Na podstawie zgromadzonych w przedmiotowej sprawie dokumentów zostało stwierdzone, iż konsument podpisując Kartę Klienta uprawnia przedsiębiorcę do wypełnienia umowy kredytowej. Z jej treści wynika wyłącznie informacja o ilości rat i ich wielkości. Analiza zgromadzonych dokumentów wykazała dodatkowo, iż informacje zawarte w Karcie Klienta nie znajdują potwierdzenia w ostatecznych umowach przekazywanych przez banki (Karty nr 54, 58). Z treści skarg wynika, iż konsumentom nie były pozostawiane żadne dokumenty, tj. wzory umów kredytowych. Wypełnione dokumenty dotyczące umów kredytowych były konsumentom odsyłane

przez przedsiębiorcę (Karta nr 60). Biorąc pod uwagę treść art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim jest to niewystarczające.

Istotne w przedmiotowym przypadku są zapisy dokumentu Potwierdzenia zawarcia umowy na odległość, które określają obowiązek konsumenta do zapłaty na rzecz przedsiębiorcy należności w ratach.

*„& 1 pkt 2 Usługobiorca oświadcza, iż zapoznał się z ofertą Usługodawcy oraz obowiązującym u Usługodawcy cennikiem.*

*& 1 pkt 3 Jednocześnie oświadcza, że zapoznał się z treścią oferty oraz cennikiem pod nieobecność Usługodawcy i niniejszą ofertę akceptuje.*

*& 1 pkt 4 Usługobiorca zapłaci Usługodawcy cenę .... Płatność zostanie rozłożona na ... miesięcznych rat po ... zł każda, płatnych w terminie do ... dnia każdego miesiąca. W przypadku uchybienia terminowi płatności którejkolwiek z rat Usługobiorca zapłaci Usługodawcy cenę ... W sytuacji, o której mowa w § 1, całość nieuiszczonych jeszcze rat wraz z kwotą o którą wzrasta pierwotna cena sprzedaży, staje się natychmiast wymagalna”* (Karta nr 125).

Na podstawie treści powyższych informacji organ antymonopolowy stwierdził, iż przedsiębiorca również samodzielnie kredytuje dokonanie zakupu przez konsumentów. Analiza wartości wpisanych do ww. postanowień wykazała, iż suma rat, jakie ma zapłacić konsument jest wyższa, od zadeklarowanej wartości urządzenia (Karta nr 125). Tym samym nie można mówić o kredycie darmowym, a więc do świadczonych przez przedsiębiorcę warunków ma zastosowanie ustawa o kredycie konsumenckim.

Analizując treści skarg konsumenckich, a także warunki umowy kredytu konsumenckiego wpisane do dokumentu „Potwierdzenia zawarcia umowy na odległość” oraz Karty Klienta stwierdzono, iż nadal przedsiębiorca nie wykonuje obowiązku, wręczania konsumentom przy zawarciu umowy kredytowej informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego jej treści, co jest sprzeczne z art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim.

W sprawach konsumentów, o których został poinformowany Urząd, warunki umowy kredytu, tj. wartość raty były inne niż określone w Karcie Klienta (Karty nr 18, 193, 54, 58). W jednym z przypadków fakt podpisania dokumentu umowy kredytu, konsument wysnuł na podstawie postanowień zawartych w Karcie Klienta. Konsument nie wiedział, czy podpisana została umowa kredytowa (Karta nr 199). Z treści skarg wynika, iż jedynym dokumentem, jakim dysponują konsumenci po zainstalowaniu urządzenia jest Karta Klienta. Nie są im pozostawiane dokumenty dotyczące umowy kredytu konsumenckiego (Karta nr 71, 76-77, 80-81, 218, 241). Istotne w przedmiotowym przypadku jest to, iż zgodnie z wyjaśnieniami przedsiębiorcy osoba, która jako pierwsza przychodzi do konsumenta z ramienia firmy dokonuje badania wody i przedstawia ofertę montażu urządzenia nie jest upoważniona do składania jakichkolwiek oświadczeń oraz zawierania umów (Karta nr 234). Tym samym nie powinna ona mieć prawa do gromadzenia informacji niezbędnych do udzielenia kredytu oraz przedstawiania warunków kredytu. Jednak zgodnie z wyjaśnieniami to właśnie w trakcie pierwszej wizyty posłaniec wypełnia Kartę Klienta. Jeden jej egzemplarz jest pozostawiany konsumentowi, a drugi przekazywany przedsiębiorcy (Karta nr 89). Fakt wpisania do Karty Klienta przez posłańca ceny oraz wartości rat i ich ilości, świadczy o tym, iż przedsiębiorca udzielił posłańcowi prawa do określania warunków umowy. Tym samym nic nie staje na przeszkodzie, aby to właśnie posłaniec wypełniał druki dotyczące warunków umowy kredytu, a następnie pozostawiał je konsumentowi. W ten sposób wykonany zostałby obowiązek pozostawienia konsumentowi niepodpisanego informacyjnego egzemplarza umowy.

Wypełniana w obecności posłańca Karta Klienta upoważnia bliżej nieokreślonego sprzedawcę do wypełnienia w imieniu konsumenta podpisanych przez niego druków. Jak wyjaśnił przedsiębiorca karta ma służyć wyłącznie do wypełnienia umowy kredytu. Analizując całość warunków zawarcia umowy fakt wypełnienia wyłącznie Karty Klienta oraz samodzielne wypełnianie umowy kredytu przez sprzedawcę, należy uznać za niezgodne z ustawą o kredycie konsumenckim. Ustawa ta określa minimum informacji, które ma zawierać umowa kredytu. W szczególności obowiązki informacyjne dotyczą kosztów związanych z zawarciem oraz realizacją umowy. Jest to niezbędne do umożliwienia konsumentowi podjęcia świadomej decyzji co do



zawarcia umowy kredytowej. Podpisując Kartę Klienta konsument zgadza się na skierowanie do banku wniosku o przyznanie mu kredytu. Jednak w takim przypadku ma prawo do posiadania niepodpisanego odpowiednika wypełnionego dokumentu, który zostanie skierowany jako wniosek do banku. Natomiast Karta Klienta nie może zostać uznana za odpowiednik takiego dokumentu. Dodatkowo formalnie na podstawie informacji zawartych w tym dokumencie, konsumentowi trudno byłoby ustalić dane sprzedawcy. Dane te są zamieszczone wyłącznie na pieczęci, a nie wpisane do treści wzorca. Może to powodować utrudnienie w ustaleniu danych w sytuacji złego odbicia pieczęci. Karta klienta nie określa również Banku, który ma udzielić kredytu.

Biorąc pod uwagę powyższe, zostało stwierdzone, iż nie został wykonany nakaz określony w pkt I.2 sentencji decyzji nr RKT-50/2005.

Na podstawie zgromadzonych wyjaśnień przedstawionych przez przedsiębiorcę, organ antymonopolowy stwierdził, iż nie zostało opublikowane ogłoszenie prasowe, co zostało nakazane w pkt III sentencji decyzji nr RKT-50/2005, pomimo, iż zasadność jego opublikowania w formie określonej w przedmiotowej decyzji potwierdził zarówno Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak i Sąd Apelacyjny.

Powyższe wnioski organu antymonopolowego oznaczają, iż przedsiębiorca nie podjął działań, które można by uznać za wykonanie prawomocnej decyzji organu antymonopolowego nr RKT-50/2005 z dnia 8.11.2005r., w całości oraz w terminie do którego obligował go rygor natychmiastowej wykonalności.

Mając powyższe na uwadze, organ antymonopolowy uznał, że brak jest podstaw do odstąpienia od nałożenia kary pieniężnej, określonej w art. 107 ustawy antymonopolowej, przyjmując zasadę, że kara ma spełniać funkcję zarówno prewencyjną, jak i represyjną.

Wobec powyższego nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej, o jakiej mowa w art. 107 ustawy antymonopolowej za niewykonanie decyzji organu antymonopolowego nr RKT-50/2005 jest uzasadnione.

Kara pieniężna powinna być nałożona w takiej wysokości, aby spełniała funkcję represyjną za naruszenie przepisów tej ustawy tj., aby była sankcją finansową za nie wykonanie decyzji organu antymonopolowego. Ponadto kara pieniężna powinna pełnić funkcję prewencyjną tj. zapobiec naruszeniu w przyszłości przez tego przedsiębiorcę przepisów ustawy antymonopolowej.

W przedmiotowym przypadku określając wysokość kary za każdy dzień zwłoki w wykonaniu decyzji wzięto pod uwagę fakt, iż przedsiębiorca nie zaniechał stosowania praktyk pomimo wszczęcia postępowania w sprawie nałożenia kary z tytułu niewykonania decyzji nakazującej zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dodatkowo uwzględniono, iż w prowadzonej obecnie działalności można dopatrzeć się umyślności w działaniu. Przedsiębiorca zarówno z decyzji, jak i z treści wyroków uzyskał informacje, w jaki sposób powinien prowadzić działalność, aby nie naruszała ona interesów konsumentów. Jednak przedsiębiorca nie zastosował się do przedstawionych zaleceń co do sposobu prowadzenia sprzedaży urządzeń filtrujących wodę w domach konsumentów. Przy określaniu wysokości kary wzięto pod uwagę nie opublikowanie ogłoszenia prasowego, pomimo, iż w wyroku Sąd Apelacyjny za uzasadnione uznał to.

Biorąc pod uwagę powyższe organ antymonopolowy określając wysokość kary uznał, iż celowym jest nałożenie na przedsiębiorcę kary wynoszącej 78 998 zł (słownie: siedemdziesiąt osiem tysięcy dziewięćset dziewięćdziesiąt osiem złotych), co stanowi równowartość 18933,46 euro, tj. 14,14 euro za każdy dzień zwłoki poczynając od dnia 15.01.2006r. do dnia 14.09.2009r.

Wartość euro przeliczono według zasady wskazanej w art. 5 ustawy antymonopolowej, tj. wg kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego, poprzedzającego rok nałożenia kary, czyli 31 grudnia 2008r., który w tym dniu wynosił 4,1724 zł.

Uwzględniając powyższe orzeczono, jak w pkt I sentencji decyzji .

II. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy antymonopolowej, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko przedsiębiorcy w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania w punkcie I decyzji stwierdzone zostało naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki w wysokości 37 zł związane z korespondencją prowadzoną z przedsiębiorcą. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 37 zł (słownie złotych: trzydzieści siedem).

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie II niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 Kpc, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY URZĘDU  
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
W KATOWICACH

MACIEJ FRAGSZTAJN