

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 08.11.2005r.

RKT-61-13/05/SB

DECYZJA Nr RKT- 50/2005

I Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie przeciwko Krystynie Z. prowadzącej działalność gospodarczą jako „WODEKS 3” z siedzibą w Bytomiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**, działania Krystyny Z. 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.) 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 z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,
- 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.)

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie przeciwko Krystynie Z. prowadzącej działalność gospodarczą jako „WODEKS 3” z siedzibą w Bytomiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, działanie Krystyny Z. polegające na 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. 479⁴⁵ 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.”

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

III Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn.zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie przeciwko Krystynie Z. prowadzącej działalność gospodarczą jako „WODEKS 3” z siedzibą w Bytomiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23c ust. 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określa się przedsiębiorcy Krystynie Z., środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

1. w celu wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, polegające na **zamieszczeniu** 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 ma nastąpić w terminie nie przekraczającym dwóch miesięcy od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

2. w celu wykonania nakazu określonego w pkt II sentencji niniejszej decyzji, poprzez zmianę treści wzorca umowy kupna-sprzedaży urządzenia filtrującego w oparciu, o który zawierane są umowy z konsumentami.

IV Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2005r. Nr 163, poz. 1362 i Nr 184, poz. 1539) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn.zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie przeciwko Krystynie Z. prowadzącej działalność gospodarczą jako „WODEKS 3” z siedzibą w Bytomiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

na podstawie art. 100e w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mając na uwadze ważny interes konsumentów **nadaje się decyzji** w zakresie punktów I, II i III **rygor natychmiastowej wykonalności**.

Uzasadnienie

W dniu 04.10.2004r. wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie zwanego dalej Rzecznikiem o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania przez Krystynę Z., prowadzącą działalność gospodarczą jako „WODEKS 3” z siedzibą w Bytomiu – (zwana dalej Wodeks3 lub przedsiębiorcą) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - zwanej dalej ustawą antymonopolową. We wniosku Rzecznik Konsumentów stwierdził, że przedsiębiorca narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy zawieraniu umów sprzedaży filtrów do wody poza lokalem.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik stwierdził, iż naruszone zostały wymagania określone przez art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – zwanej dalej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów. Zawierając umowę konsument nie są informowani o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Dodatkowo podpisane przez konsumentów dokumenty przedstawiciel przedsiębiorcy zabiera, natomiast konsumenty są informowani, że odpowiednie dokumenty zostaną im doręczone pocztą. We wniosku Rzecznik stwierdził, że egzemplarz umowy sprzedaży wraz ze wzorem odstąpienia i drukiem umowy kredytu monter urządzenia bez wiedzy konsumenta umieszcza w opakowaniu po filtrze w pobliżu miejsca jego instalacji. Rzecznik zarzucił również przedsiębiorcy naruszenie obowiązku wynikającego z treści art. 4 ust. 5 ustawy z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim – zwanej dalej ustawą o kredycie konsumenckim.

W celu uzupełnienia wniosku w dniu 15.11.2004r. Rzecznik sprecyzował zakres naruszeń prawa. Zarzucił stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez nieinformowanie konsumentów przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie odstąpienia od umowy; niewręczanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); niewręczanie konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, co jest sprzeczne z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (Karta nr 13). W opinii Rzecznika przedsiębiorca zawierając umowy poza

lokałem przedsiębiorstwa nie wywiązuje się z powyższych obowiązków. W celu udokumentowania przedmiotowych praktyk Rzecznik przedstawił skargi konsumentów (Karty nr 15, 16, 17, 20 i 21).

Wnioskodawca zarzucił również naruszenie obowiązku wynikającego z art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim tj. niewręczanie konsumentom przy zawieraniu umów kredytowych informacyjnego egzemplarza umowy (Karta nr 14). Wodeks3 oferując konsumentom zakup urządzenia filtrującego do wody, oferuje również możliwość jego kredytowania. Jednak po podpisaniu wzoru umowy kredytu przez konsumenta przedsiębiorca nie pozostawia mu informacyjnego egzemplarza umowy, stąd nie są mu znane warunki udzielonego kredytu, jak również nie wie, z jakim bankiem umowa została zawarta. Z informacji Rzecznika wynika, że przedstawiciel przedsiębiorcy pozostawia bez wiedzy konsumenta w opakowaniu po zainstalowaniu urządzenia jedynie niewypełniony wzorzec umowy o kredyt G. C. B. (egzemplarz takiej umowy został przekazany z wnioskiem). Jedynymi dokumentami związanymi z kredytem, które listownie otrzymują konsumenci są: harmonogram spłaty kredytu oraz druki wpłat (Karty nr 24, 25, 26, 27).

W odpowiedzi na przedmiotowy wniosek Wodeks3 poinformował, że wywiązuje się z wszystkich obowiązków wynikających z przepisów prawa (Karta nr 58). Klient otrzymuje kopię umowy sprzedaży, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, regulamin udzielania kredytu. Potencjalni klienci są pozyskiwani przez przedsiębiorcę poprzez telemarketing lub przedstawicieli handlowych. Jeżeli klient wyraża zgodę na prezentację podaje swoje imię i nazwisko oraz adres i umawia się na spotkanie. W trakcie przeprowadzanej u klienta prezentacji urządzenia, może on podpisać umowę sprzedaży oraz umowę kredytową. W przypadku zawarcia umowy sprzedaży konsument podpisuje weksel in blanco, deklarację wekslową, wniosek o udzielenie kredytu, potwierdzenie odbioru towaru. Klient sam wypełnia *oświadczenie dotyczące rat* oraz *oświadczenie kredytobiorcy*. W trakcie prezentacji pracownicy posiadają przy sobie zdjęcia produktów, foldery, ulotki, atesty PZH, które okazują klientom. Po montażu pracownik pozostawia kopię umowy sprzedaży z określoną ceną oraz typem urządzenia oraz z danymi sprzedawcy, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, regulamin udzielania kredytu, wizytówkę. Przedsiębiorca dosyła klientowi kartę gwarancyjną, instrukcję obsługi, fakturę vat lub paragon fiskalny. Bank udzielający kredytu dosyła kopię umowy kredytowej oraz książeczki spłat.

W dniu 15.12.2004r. Rzecznik złożył wniosek (Karta nr 37) o rozszerzenie zarzutów postępowania. Zarzucił stosowanie 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. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co może naruszać art. 23a ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej.

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 piśmie z dnia 4.02.2005r. przedsiębiorca nie ustosunkował się do przedmiotowego rozszerzenia, i nie podjął, żadnych działań mających na celu zaprzestanie stosowania zakwestionowanego postanowienia. Natomiast złożył wyjaśnienia dotyczące procedury zawierania przez konsumentów umów kredytowych (Karty nr 127, 128). Wodeks3 pośredniczy w przekazywaniu umów kredytowych i to tylko do agencji pośredniczących, działających w imieniu banków. Przy zawieraniu umów sprzedaży urządzeń, które mają być finansowane z kredytu posługuje się drukiem „Oświadczenia Kredytobiorcy”. Z wyjaśnień wynika, iż banki akceptują stosowany druk „Oświadczenie Kredytobiorcy” (Karta nr 128). W opinii przedsiębiorcy wypełnienie „Oświadczenia Kredytobiorcy” stanowi jedynie kwestię techniczną, która nie ma wpływu na ważność umowy kredytowej. Nie stanowi ono integralnej części umowy kredytu, pełni jedynie funkcję pomocniczą. Przedmiotowy druk nie jest stosowany w każdym przypadku, gdyż zależy to od banku, w którym zaciągany jest kredyt. Z

przedstawionych w powyższym piśmie wyjaśnień wynika, że przedstawiciel Wodeks3 podczas prezentacji posługuje się symulacją sporządzoną w oparciu o tabele symulacji ratalnych otrzymane z agencji odpowiedniego banku. Przedsiębiorca zaznaczył, iż kwota obliczona na dzień symulacji może różnić się od kwoty, która zostanie zawarta w umowie z bankiem. Wynika to z czasu, który konieczny jest bankowi, jako kredytodawcy, na zweryfikowanie zdolności kredytowej klienta i przygotowanie niezbędnych dokumentów. W tym czasie może dojść np. do zmiany oprocentowania kredytów. Wodeks3, aby zminimalizować różnice, które mogą powstać, zaokrągliła kwotę jednej raty w górę (do pełnych złotych), tak, aby konsument nie został zaskoczony wyższą od przedstawionej kwotą raty. Klient otrzymuje wszelkie informacje w regulaminie udzielania kredytów. Jest on każdorazowo wręczany w sytuacji zamiaru skorzystania z kredytu na zakup urządzenia filtrującego. Klientowi wręczana jest kopia umowy kredytowej. Zatem znana jest mu pełna treść umowy kredytu w dniu podpisania „Oświadczenia Kredytobiorcy”. Natomiast pozostałe dokumenty i umowę kredytu dosyła bank, który jest stroną tej umowy.

W celu uzupełnienia informacji Wodeks3 wyjaśnił, iż „Oświadczenie kredytobiorcy” przedkładane jest A. S. 2000 w Radlinie, która pośredniczy pomiędzy przedsiębiorcą, a G. B. S.A. Oddział Kraków. Oświadczenie to jest wymagane przez w/w Agencję, natomiast Wodeks3 nie uczestniczy w czynnościach dokonywanych pomiędzy Agencją, a G. B. S.A. (Karta nr 147).

Organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

W trakcie postępowania prowadzonego przeciwko Wodeks3 w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów prowadzonego na podstawie art. 23a ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy ustalił, że przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą na sprzedaży urządzeń filtrujących wodę. Umowy sprzedaży są zawierane z konsumentami w oparciu o wzorzec *umowy kupna - sprzedaży urządzenia filtrującego*. Są one zawierane w domach konsumentów w trakcie prezentacji urządzenia dokonywanych przez przedstawicieli przedsiębiorcy. Odbywają się one po wcześniejszym umówieniu się na spotkanie podczas rozmów telefonicznych inicjowanych przez przedsiębiorcę. Dodatkowo, w trakcie prezentacji urządzenia, konsumentom oferowana jest możliwość finansowania zakupu z kredytu konsumenckiego.

Na podstawie analizy zgromadzonych w postępowaniu dokumentów organ antymonopolowy ustalił, że w przypadku zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorcy z konsumentami, nie są oni informowani na piśmie przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, nie jest im wręczany wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, a także nie otrzymują pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy stwierdzającego jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. Zgromadzone dokumenty w sprawie pozwoliły na ustalenie, że przedsiębiorca nie wręcza konsumentom przy podpisaniu przez nich dokumentów w sprawie zaciągnięcia kredytu, informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego jej treści.

Otrzymane przez organ antymonopolowy umowy sprzedaży podpisane przez konsumentów, jak i wzorce umowy sprzedaży zawierają postanowienie wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ 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 toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 23 a ust. 2 stanowi, 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. 479⁴⁵ 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.

W przypadku, gdy doszło do naruszenia art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy na mocy art. 23c ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/

Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

I. 1. W zakresie punktu I.1 sentencji decyzji oceniane praktyki Wodeks3 dotyczą wykonania obowiązków wynikających z przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów przy zawieraniu z konsumentami *umów sprzedaży urządzenia filtrującego* poza lokalem przedsiębiorcy. Powyżej określony zakres oceny wynika z faktu, że w/w umowy są zawierane w domach konsumentów w trakcie prezentacji urządzenia dokonywanych przez przedstawicieli przedsiębiorcy poza jego lokalem.

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nakłada szereg obowiązków informacyjnych na profesjonalistę. Wynika to z faktu, że technika zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa zagraża ekonomicznym interesom konsumentów, a także stwarza niebezpieczeństwo dla ich prywatności. Agresywność oferty uwidacznia się na skutek występowania z nią w miejscach, gdzie konsument nie liczy się z jej pojawieniem, nietypowych dla prowadzenia działalności gospodarczej: spotkania promocyjne, objazdy, publiczne prezentacje, wizyty w domu, u znajomych i miejscu pracy konsumenta, nagabywanie na ulicy. Powoduje to dezorientację konsumenta i jego nieumiejętność rzetelnej oceny warunków umowy i jej przedmiotu. Umożliwia to sprzedawcy manipulowanie procesem nabywczym konsumenta, nienastawionego na kontakt handlowy, ograniczenie ukształtowania jego woli i jej wyrażenia, co jest zagrożeniem dla jego świadomego uczestnictwa na rynku, a także zagrożeniem jego prywatności. Kontakt z przedsiębiorcą poza jego lokalem jest utrudniony na wypadek konieczności kontaktów post- kontraktowych.¹ Bardzo często konsument podejmując decyzje nabywcze poza lokalem przedsiębiorcy nie ma możliwości faktycznej oceny towaru, gdyż sprzedawca dysponuje jedynie zdjęciem towaru. W sytuacji, gdy umowy są zawierane podczas wizyty przedstawiciela w domu konsumenta, nie może on także zweryfikować ceny oferowanego urządzenia, z cenami innych podobnych urządzeń posiadających takie same funkcje.

¹ E. Łętowska: Zarys Prawa, Prawo umów konsumenckich, CH Beck 2002, s.261

W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązek informowania konsumentów został wyrażony w art. 3 ust. 1 w/w ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Nowością w polskim prawie, wyraźnie występującą w umowie zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jest wprowadzenie w celach ochronnych regulacji dotyczącej sfery przedkontraktowej. Art. 3 ust. 1 w/w ustawy dotyczy informacji poprzedzającej zawarcie umowy. Nie jest dopuszczalne przesunięcie udzielania tych informacji w czasie, na inne stadia kontaktów umownych. Takie zachowanie będzie uważane za delikt profesjonalisty. Gdy ewentualny spór odszkodowawczy oparty na zarzucie naruszenia obowiązków przedsiębiorcy właśnie w tym zakresie będzie się toczył po zawarciu umowy, wówczas powinien on być kwalifikowany jako naruszenie powinności *ex contractu*. Przedmiotem w/w informacji są trzy grupy danych: a) istnienie i termin realizacji prawa odstąpienia od umowy, b) gotowy wzór odstąpienia od umowy z oznaczeniem umożliwiającym identyfikację profesjonalisty wraz z jego „geograficznym” adresem (nie wystarczy podanie siedziby w znaczeniu, jakie „siedzibie” nadaje prawo cywilne) i c) dane umożliwiające identyfikację świadczenia i jego przedmiotu, jak również datę zawarcia umowy.²

Zarzucana praktyka naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji wynikającej 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 odstąpienia od takiej umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, nakłada na przedsiębiorcę obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie przed zawarciem umowy o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Zgodnie z art. 2 ust. 1 w/w 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.*

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 tłuszczy 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, wniosek o kredyt, cennik, potwierdzenie odbioru urządzenia (Karty nr 98-114, 130-137, 182-187). Ponieważ opisy spotkań zawarte w skargach

² Ibid s. 269

są jednorodne, należało uznać opisany powyżej sposób działania Wodeks3 za stałą praktykę przedsiębiorcy.

Z treści tych skarg wynika również, że konsumenci nie są informowani przed zawarciem umowy sprzedaży o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Stosowanie wzorca umownego sprzedaży zawierającego informację o prawie do odstąpienia od umowy, który konsument podpisuje w powyżej opisanych okolicznościach jest obejściem prawa. Naruszenie obowiązku informacyjnego przed kontraktowego dodatkowo potwierdza postępowanie osób, które chciały odstąpić od umów sprzedaży. Starły się one skontaktować z przedsiębiorcą telefonicznie, traktując to jako właściwe działania, mające im pomóc w rozwiązaniu umów sprzedaży z przedsiębiorcą (Karty nr 17-verte, 20-verte, 21, 280-verte, 302, 305, 333, 346, 353, 361, 401). W związku z tym stwierdzono, że brak pełnej informacji spowodował podejmowanie nieprawidłowych działań, które nie byłyby podejmowane, gdyby konsumenci posiadali wiedzę o prawie i trybie odstąpienia od umów sprzedaży zawartych poza lokalem przedsiębiorcy wynikającym z w/w ustawy. Konsumenci posiadający pełną informację traktowaliby rozmowy telefoniczne jako uzupełnienie właściwych działań, np. ponagląjące, a nie jako skuteczny sposób odstąpienia od umów tego typu. Konsumenci, którzy chcieli odstąpić od podpisanych umów sprzedaży posiadając wiedzę o trybie w jakim powinni to uczynić nie naraziliby się na straty finansowe i trudności z anulowaniem podpisanych zobowiązań finansowych. Ponieważ ustawowy termin jest bezwzględnie wiążący dla przedsiębiorcy, musi on uznać odstąpienie konsumenta za ważne, jeżeli do dziesiątego dnia od zawarcia umowy sprzedaży wysłane zostanie odpowiednie oświadczenie. Dodatkowo zgodnie z art. 4 w/w ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, *niewywiązanie się przedsiębiorcy z przedmiotowego obowiązku powoduje przesunięcie początku biegu 10 dniowego terminu na odstąpienie, w taki sposób, że liczy się on od uzyskania informacji przez konsumenta o prawie odstąpienia. Jednak konsument nie może odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.* Konsument, który jest świadom swoich praw i równocześnie zdecydowany odstąpić od umowy sprzedaży w trakcie 10 dni od jej zawarcia, skorzysta ze swego prawa do odstąpienia, chcąc uniknąć problemów dowodowych wynikających z konieczności udowodnienia niewywiązania się przedsiębiorcy z w/w informacyjnego obowiązku.

Zła wola przedsiębiorcy, mająca na celu uniemożliwienie konsumentom skutecznego odstąpienia od umowy sprzedaży przejawia się również podczas przeprowadzanych po kilku dniach rozmów z nimi. Konsumentom, którzy w trakcie rozmów telefonicznych deklarowali chęć odstąpienia od umów sprzedaży, nie wyjaśniano trybu odstąpienia. Pracownicy Wodeks3, starali się wprowadzić ich w błąd informując, że decyzje o możliwości odstąpienia od tych umów może podjąć tylko przedsiębiorca (Karta nr 20-verte).

Termin 10 dni na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest terminem, w którym konsument ma prawo zastanowić się co do słuszności podjętej decyzji, a więc ma on go chronić przed skutkami pochopności decyzji m.in. w sprawie rozporządzenia własnymi środkami finansowymi. Dlatego też praktyka polegająca na nieinformowaniu konsumentów o przysługujących prawach narusza ich interesy ekonomiczne. Przedsiębiorca twierdząc, że informuje o wszystkich prawach przedstawił podpisane przez konsumentów umowy sprzedaży. Ze względu na zawarte w nich informacje, podpisując je konsumenci potwierdzają tym samym fakt otrzymania informacji o prawie do odstąpienia. Jednakże przedsiębiorca nie uwzględnił treści art. 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów stanowiącego, że *jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu, o którym mowa w art. 2 ust. 1, nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.* Przedsiębiorca zakładał, że wykonał obowiązek informacyjny nałożony na niego przez ustawę i nie uznawał odstąpień konsumentów wysyłanych po upływie 10 dni od zawarcia umów sprzedaży, jednak nie później niż 3

miesiące po terminie ich wykonania. W takich okolicznościach podejmował działania mające na celu wyegzekwowanie wartości urządzenia, w sytuacji nieuregulowania zobowiązań wynikających z podpisanych umów sprzedaży, pomimo podejmowania przez konsumentów prób odstąpienia od nich. Wodeks3 występował o sądowe nakazy zapłaty na podstawie podpisanych weksli in blanco (Karty nr 22, 166-170).

Pomimo przedłożenia przez przedsiębiorcę dokumentów dotyczących poinformowania konsumentów o ich prawach, biorąc pod uwagę treści skarg, w których oświadczają oni, że nie byli informowani o powyższym prawie, gdyż umowy sprzedaży podpisane przez nich były zabierane przez sprzedawców co spowodowało, że nie mogli nimi dysponować, a także biorąc pod uwagę ich postępowanie mające na celu doprowadzenie do odstąpienia od umów sprzedaży, uznane zostało, że przedsiębiorca nie wywiązuje się z w/w obowiązku w sposób zgodny z wymogami ustawowymi. Bezprawność przedmiotowej praktyki polega na nie podawaniu pisemnej informacji przed zawarciem umowy sprzedaży o prawie do odstąpienia od niej, pomimo istnienia takiego obowiązku, wynikającego z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (Karty nr 15, 346, 380).

Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów odnoszą się do nieograniczonej zbiorowości konsumentów, a nie dotyczą tylko interesów indywidualnych konsumentów. Zgodnie z powyższym artykułem nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. W przedmiotowym przypadku oferta Wodeks3 jest kierowana do nieograniczonej, a także niezdefiniowanej grupy konsumentów. Praktyką przedsiębiorcy jest proponowanie zakupu urządzenia filtrującego konsumentom, którzy wyrazili zgodę na nieodpłatne badanie wody w trakcie rozmowy telefonicznej, jednak faktycznie klientem może być każdy konsument, również ten, który stał się przypadkowym świadkiem prezentacji (Karty nr 409, 410). Wodeks3 zawiera umowy sprzedaży z nieograniczoną grupą konsumentów. Praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, którzy nie skorzystali z prawa do odstąpienia od nich z powodu nie wywiązania się przedsiębiorcy z obowiązku informacyjnego oraz potencjalnych klientów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.1.a sentencji decyzji.

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

Drugim obowiązkiem przedsiębiorcy wynikającym z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów jest *wręczenie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby)*. Otrzymanie przedmiotowego dokumentu ma za zadanie zapewnić konsumentowi informację, o właściwym adresie przedsiębiorcy, na który ma on wysłać ewentualne oświadczenie. Waga tego obowiązku wynika z faktu, że konsumenci dokonując zakupu poza lokalem przedsiębiorcy nie znają adresu jego siedziby oraz adresu właściwego dla doręczenia w/w oświadczenia.

Z analizy zgromadzonych w postępowaniu dokumentów wynika, że przedsiębiorca w treści umowy sprzedaży zamieszczał dane dotyczące imienia i nazwiska oraz nazwy i adresu. Obowiązek podania danych przedsiębiorcy wynika z art. 21 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004r. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.) stanowiącym, że jeżeli przedsiębiorca oferuje towary lub usługi w sprzedaży bezpośredniej lub sprzedaży na odległość za pośrednictwem środków masowego przekazu, sieci teleinformatycznych lub druków bezadresowych, jest on obowiązany do podania w ofercie co najmniej następujących danych: firmy przedsiębiorcy; numeru identyfikacji podatkowej (NIP); siedziby i adresu przedsiębiorcy. Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów,

uznaje za niewystarczające umieszczenie w/w danych w umowie, ofercie i nakazuje umieszczenie we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy danych o nazwie i adresie przedsiębiorcy, na które ma ono zostać skierowane. Oprócz ułatwienia konsumentowi odstąpienia od umowy, ułatwia to przede wszystkim udowodnienie nadania oświadczenia na właściwy adres. Wynika to z faktu, że w przedmiotowym przypadku nie jest istotne, czy przedsiębiorca podejmie skierowaną do niego przesyłkę, gdyż wystarczające jest, że klient nada oświadczenie na adres wskazany we wzorze oświadczenia.

Jak wykazano w uzasadnieniu do pkt I.1.a sentencji decyzji stałą praktyką przedsiębiorcy jest stwarzanie w trakcie prezentacji takich warunków, które powodują podpisywanie przez konsumentów pliku dokumentów przedstawianych przez przedstawicieli, m.in. dokumentów, które zawierają informacje o prawie do odstąpienia od umowy sprzedaży. Dokumenty te są zabierane przez przedstawiciela po spotkaniu. Przedsiębiorca w trakcie prowadzenia działalności zmienił treść stosowanego wzorca umowy sprzedaży. Konsument, których skargi zostały dołączone do wniosku w umowach sprzedaży otrzymywali informacje, że: pkt 3 *„Zgodnie z niniejszą umową w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia Kupujący w drodze pisemnego oświadczenia złożonego w formie listu poleconego Sprzedającemu, lub osobie przez niego upoważnionej, może od niej odstąpić. Przedmiotowe oświadczenie o treści „Oświadczam, iż odstępuję od umowy kupna-sprzedaży zawartej z waszą firmą w dniu ...” należy skierować w formie listu poleconego do: ...”* pkt 8 *„(...) Do każdego produktu kupujący otrzymuje oświadczenie o odstąpieniu od umowy”*. Natomiast z deklaracji Wodeks3 wynika, że od 10.07.2004r. w treści umowy sprzedaży zamieszczone jest zdanie *„Oświadczam ponadto, że wzór oświadczenia o odstąpieniu został mi doręczony.”* (Karty nr 247, 250, 253). Jednak z treści skarg wynika, że pomimo zmiany treści powyższych umów praktyka przedsiębiorcy nie uległa zmianie i wzory oświadczeń o odstąpieniu nie są wręczane i pozostawiane konsumentom do ich dyspozycji (Karty nr 399, 411).

Opisane w uzasadnieniu do pkt I.1.a sentencji decyzji, podejmowane przez konsumentów próby odstąpienia od umów sprzedaży podczas rozmów telefonicznych świadczą o tym, że konsumenci nie posiadają odpowiedniej wiedzy oraz odpowiednich wzorów oświadczeń, aby skutecznie odstąpić od nich. Pomimo, że w jednej sprawie konsument wykorzystał otrzymane oświadczenie i skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży (Karta nr 412), to jednak na podstawie dokonanych ustaleń stwierdzono, że praktyką przedsiębiorcy jest niewręczanie przedmiotowego oświadczenia konsumentom.

Ponieważ ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nakazuje przedsiębiorcy, wręczenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, każda inna praktyka jest sprzeczna z ustawą. Z przedstawionych przez przedsiębiorcę wyjaśnień wynika, że praktyką jest również pozostawianie przez montera w oryginalnym opakowaniu po urządzeniu w miejscu jego instalowania dokumentów, w tym wzoru oświadczenia o odstąpieniu (Karty nr 22, 58, 95). Biorąc pod uwagę jednoznaczność ustawy w przedmiotowym przypadku stosowana praktyka nie może być również uznana za zgodną z prawem.

Jak wynika z treści skarg, konsumenci nie otrzymywali wzorów oświadczeń bezpośrednio w trakcie rozmowy z przedstawicielem, tj. przed lub przy zawarciu umowy sprzedaży. Zaznaczyć należy, że montaż urządzenia i pozostawienie dokumentów w jego opakowaniu przez montera ma miejsce już po podpisaniu dokumentów (Karty nr 380, 411). Dlatego też, biorąc pod uwagę okoliczności podpisywania przez konsumentów deklaracji i zobowiązań, które zostały przedstawione w uzasadnieniu do pkt I.1.a sentencji decyzji, za niewystarczający dowód w sprawie uznano przedstawione przez Wodeks3 podpisane przez konsumentów umowy sprzedaży z deklaracją otrzymania przedmiotowego oświadczenia (Karty nr 247, 250, 253). Faktycznie pomimo potwierdzenia przez konsumentów otrzymywania w/w dokumentu, nie otrzymywali go, co potwierdzają podejmowane działania konsumentów mające na celu odstąpienie od umów sprzedaży.

Konsekwencje ekonomiczne niewykonania przez przedsiębiorcę nałożonego na niego obowiązku wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży,

są takie same jak w uzasadnieniu pkt I.1.a sentencji decyzji. Dodatkowo brak wzoru oświadczenia z określoną nazwą i adresem przedsiębiorcy, na który dokument ma zostać wysłany, utrudnia możliwość odstąpienia od tej umowy. Wręczenie przez profesjonalistę wzoru oświadczenia o odstąpieniu ma na celu wyrównanie dysproporcji pomiędzy posiadaną przez strony umowy sprzedaży wiedzą o przysługujących im prawach. Ponieważ konsumenci nie dysponują wiedzą odnośnie formy jaką powinno przyjąć oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży, otrzymanie gotowego wzoru ma zapewnić skorzystanie przez konsumentów z prawa do odstąpienia. Konsument, który nie posiada odpowiedniego dokumentu, może obawiać się, że forma, jaką przyjmie sporządzone przez niego pismo będzie nieodpowiednia i zrezygnować z jego sporządzenia, w wyniku czego nie będzie próbował odstąpić od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Przedmiotowa praktyka narusza zbiorowe interesy tej samej zbiorowości konsumentów, która została opisana w uzasadnieniu do pkt I.1.a sentencji decyzji.

W związku z powyższym należało stwierdzić, że Wodeks3 stosuje bezprawne praktyki sprzeczne z przepisami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, poprzez nie wywiązywanie się ze swoich obowiązków *wręczenia konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) przy zawarciu umowy.*

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.1.b sentencji decyzji.

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

Zgodnie z treścią art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, *przedsiębiorca obowiązany jest wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.*

Przepis regulujący sposób zawierania umów poza lokalem przedsiębiorcy, nakazuje wręczenie konsumentowi pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy, zawierającego minimum informacji określonych przez ustawę. Przez czynność wręczenia, należy rozumieć wydanie dokumentu do rąk konsumenta w celu dowolnego dysponowania nim.

W przedmiotowym przypadku umowy sprzedaży z konsumentami są zawierane w okolicznościach opisanych w uzasadnieniu do pkt I.1.a sentencji decyzji, a więc pod wpływem oddziaływania instrumentów marketingowych. Przy zawieraniu tych umów konsumenci podpisują różne inne dokumenty, w tym również związane z umową kredytu, tj. weksel in blanco, deklarację wekslową, „Oświadczenie kredytobiorcy”. Wszystkie dokumenty, które podpisuje konsument (również umowę sprzedaży), przedstawiciel Wodeks3 wychodząc z domu konsumenta zabiera ze sobą. W sytuacji, gdy konsument poprosił o pozostawienie mu potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży, sprzedawca wręczył mu tylko numer telefonu oraz adres przedsiębiorcy (Karta nr 333). W kilku przypadkach informowano konsumentów, że odpowiednie dokumenty zostaną przesłane pocztą (Karty nr 282-verte, 316, 401). W skargach konsumenci oświadczyli, że nie otrzymali pisemnych potwierdzeń zawarcia umów sprzedaży (Karty nr 15, 302, 346). Odnotowano również sytuacje, gdy przedstawiciele pozostawiali konsumentom tylko wzorce umowy sprzedaży (Karty nr 17, 53). Niektórzy konsumenci, którym monter pozostawiał w opakowaniu dokumenty po montażu zauważyli, że umowy sprzedaży zawierały tylko datę, imię i nazwisko konsumenta oraz były parafowane przez przedstawiciela Wodeks3. Były na nich również umieszczone pieczęcie adresowe Wodeks3. Jednak biorąc pod uwagę ustawowy obowiązek przekazania informacji o dacie i rodzaju umowy oraz przedmiocie świadczenia i cenie, które muszą być umieszczone w umowie zawieranej poza lokalem przedsiębiorcy, stosowana praktyka nie spełnia powyższych wymogów. W jednym przypadku zauważono, że w kilku dokumentach związanych z zawartą

umową sprzedaży urządzenia, podane były różne daty zawarcia umowy sprzedaży (Karty nr 316, 317).

Konsumenci kierując pisma do przedsiębiorcy informują, iż nie posiadają umów sprzedaży faktycznie zawartych. W trakcie rozmowy telefonicznej przeprowadzonej z pracownikiem przedsiębiorcy, po zawarciu takiej umowy konsument uzyskał informację, iż wzorzec umowy sprzedaży wypełnia on sam (Karta nr 17 -verte).

Z przedstawionych przez Wodeks3 wyjaśnień wynika, że 10.07.2004r. zmianie uległ wzorzec umowy wykorzystywany przy zawieraniu umów sprzedaży z konsumentami w taki sposób, że możliwe jest umieszczenie w jego treści informacji dotyczących ceny i przedmiotu umowy (Karty nr 138, 139, 140). Na podstawie skarg konsumentów stwierdzono, że pomimo podjęcia powyższych działań, zmianie nie uległa praktyka przedsiębiorcy polegająca na niewręczaniu konsumentom pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży (Karty nr 399, 401).

Stosowanie powyżej opisanej praktyki powoduje, że konsumenci po wyjściu przedstawiciela sprzedawcy nie posiadają żadnych dowodów potwierdzających zawarcie umowy sprzedaży. Pozostawianie konsumentowi wzorca umowy sprzedaży, czy też pozostawianie umów przez montera w opakowaniu filtra po montażu jest obejściem przepisów prawa.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia należy stwierdzić, że praktyka Wodeks3 polegająca na niewręczaniu potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży z wszystkimi wymaganymi danymi powoduje, że konsument ma utrudnioną możliwość odstąpienia od niej. Brak dowodu stwierdzającego datę podpisania zobowiązania uniemożliwia weryfikację twierdzenia Wodeks3 co do początku biegu terminu do odstąpienia od umowy. Dodatkowo konsument nie może zweryfikować typu i rodzaju urządzenia, które nabył, a także jego ceny, którą ma zapłacić. Ze względu na fakt, że ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów nakazuje wręczanie przedmiotowego dokumentu, stosowana przez Wodeks3 praktyka jest bezprawna i narusza interesy konsumentów.

Powyżej opisana praktyka narusza interesy tej samej grupy konsumentów określonych w pkt I.1.a sentencji decyzji. W wyniku jej stosowania mają oni ograniczone możliwości dochodzenia swoich praw, czy to na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, czy też przepisów ogólnych kodeksu cywilnego. Dodatkowo praktyka ta narusza również interesy wszystkich potencjalnych klientów Wodeks3.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie I.1.c sentencji decyzji.

I. 2 Drugą zarzucaną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez 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.

Zgodnie z art. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, umowa o kredyt konsumencki powinna być zawarta na piśmie. Kredytodawca jest zobowiązany niezwłocznie doręczyć konsumentowi egzemplarz umowy kredytu. Natomiast w przypadkach, gdy kredytodawca nie doręcza konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia, obowiązany jest wręczyć konsumentowi niepodpisany informacyjny egzemplarz umowy odpowiadający jej treści. Art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim określa informacje, które muszą być umieszczone w umowie o kredyt konsumencki zawieranej z konsumentem, tj. nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy, a gdy kredytodawcą jest osoba prawna - także określenie organu, który zarejestrował działalność kredytodawcy, i numer w rejestrze, pod którym kredytodawca został wpisany, wysokość kredytu, zasady i terminy spłaty kredytu, roczną stopę oprocentowania oraz warunki jej zmiany, opłaty i prowizje oraz inne koszty związane z udzieleniem kredytu, w tym opłatę za rozpatrzenie wniosku kredytowego oraz przygotowanie

i zawarcie umowy kredytowej, zwaną dalej „opłatą przygotowawczą”, będące elementem całkowitego kosztu kredytu, oraz warunki ich zmiany, informację o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, o których mowa w art. 7 ust. 1 i 2, sposób zabezpieczenia, jeżeli umowa je przewiduje, oraz opłaty należne kredytodawcy z tego tytułu, informację o pozostałych kosztach, do których zapłaty zobowiązany jest konsument w związku z zawartą umową, informację o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument, informację o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu.

Obowiązek doręczenia konsumentowi informacyjnego egzemplarza umowy ma na celu zapewnienie konsumentowi posiadania wszystkich danych związanych z podpisanym zobowiązaniem, które otrzyma bank wraz z podpisaną przez konsumenta umową. Osoba reprezentująca bank oferując kredyt jest zobowiązana podać wszystkie jego warunki, które umieszczane są w treści umowy kredytu. Konsument podpisując umowę deklaruje, że odpowiadają mu zaoferowane warunki. Równocześnie deklaruje, że otrzymał komplet informacji, o których mowa w art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim. Bardzo często podpisana przez konsumenta umowa o kredyt na zakup towarów i usług jest przesyłana do banku, który ją odsyła konsumentowi po podpisaniu. Ustawa o kredycie konsumenckim przewidując taką okoliczność nakazuje przedsiębiorcy pozostawianie konsumentowi informacyjnego egzemplarza umowy. Egzemplarz taki jest odpowiednikiem umowy, a więc musi zawierać wszystkie informacje, które zawiera podpisana przez konsumenta umowa.

Z informacji przekazanych przez Wodeks3 wynika, że dokumentami podpisywanymi przez konsumentów w sprawie udzielenia kredytu są umowa kredytowa, weksel in blanco, deklaracja wekslowa, wnioski o udzielenie kredytu, dodatkowo klient wypełnia oświadczenie dotyczące rat lub kartę klienta oraz oświadczenie kredytobiorcy (Karty nr 58, 62-78, 80-83). Z informacji i dokumentów przekazanych przez konsumentów wynika, że zestawy dokumentów podpisywane przez nich w trakcie wizyty nieznacznie różniły się, jednak praktyką jest podpisywanie przez konsumentów wzorców umów o kredyt konsumencki, weksli in blanco oraz deklaracji wekslowej.

Konsumenty, którzy deklarują chęć finansowania zakupu z kredytu podpisują oświadczenia, o treści „Ja ... oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, iż zakupiłem/am filtr wody na kredyt i otrzymałem/am „Regulamin udzielania kredytów na zakup towarów trwałego użytku i usług przez G. C. B. S.A.” oraz wzór „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu”. Kredyt spłacany będzie przez ... mies. a miesięczna rata wynosić będzie ... zł.” (Karta nr 109). Innym dokumentem wykorzystywanym przez Wodeks3 w sytuacji zamiaru zaciągnięcia kredytu przez konsumentów jest „Karta klienta”, w którym również były zamieszczone informacje o wartości i ilości rat kredytu (Karty nr 99, 104, 106, 111). Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Wodeks3 w sytuacji kredytowania zakupu konsumenty wypełniają i podpisują również inny dokument „Oświadczenie Kredytobiorcy”, w którym zamieszczona jest deklaracja „Upoważniam Sprzedawcę do wypełnienia w moim imieniu podpisanych przeze mnie druków dokumentów związanych z zawarciem umowy kredytowej wyłącznie zgodnie z przedstawionymi informacjami. Oświadczam, iż dane zawarte w niniejszym oświadczeniu zostały w nim zamieszczone w mojej obecności, zgodnie z podanymi przeze mnie informacjami. Pozycje niewypełnione zostały w mojej obecności wykreślone.” (Karty nr 245, 248, 252).

W przedmiotowej sprawie przedstawiciel Wodeks3 oferując konsumentom sprzedaż urządzenia filtrującego, proponuje możliwość finansowania zakupu z kredytu. W sytuacji wyrażenia zgody na przedmiotowy sposób finansowania, konsument podpisuje dokumenty kredytowe podawane przez sprzedawcę łącznie z dokumentami w sprawie zakupu urządzenia filtrującego. Okoliczności podpisywania przedmiotowych dokumentów zostały opisane w uzasadnieniu, stwierdzającym stosowanie praktyki określonej w pkt I.1.a i I.1.c sentencji decyzji. W wyniku oddziaływania wykorzystywanych instrumentów aktywizujących sprzedaż, oferowane urządzenie wydaje się konsumentowi niezbędne w jego życiu. Dlatego też podpisuje wszelkie dokumenty, godząc się na przedstawione przez sprzedawcę warunki, w tym na określoną w oświadczeniu kredytowym wysokość rat.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, pozostawianie konsumentom niewypełnionych wzorców umów o kredyt, czy też pozostawianie nieuzupełnionych w/w wzorców w opakowaniu urządzenia po jego montażu, uznane zostało za obejście prawa. Działania takie nie są wystarczające w myśl ustawy o kredycie konsumenckim. Obejściem przepisów prawa jest również podpisywanie przez konsumentów dokumentu, który m.in. zawiera postanowienie uprawniające sprzedawcę do wypełnienia podpisanej przez konsumenta in blanco umowy kredytu konsumenckiego. Analiza sposobu zawierania umów z konsumentami, a także treści podpisywanych przez konsumenta dokumentów w szczególności „Oświadczenia kredytobiorcy”, wykazała, że konsument przy podpisywaniu umowy kredytu nie otrzymuje informacji, które są wymagane ustawą o kredycie konsumenckim i muszą być ujęte w umowie o kredyt. Zarówno podpisywane „Oświadczenie kredytobiorcy”, jak i podpisywany in blanco wzorec umowy nie spełniają wymogów ustawy co do formy jaką musi przyjąć zawierana umowa o kredyt konsumencki, a w trybie zawierania umów przez przedstawiciela Wodeks3, egzemplarz informacyjny.

W przedmiotowej sprawie przedsiębiorca pozostawia konsumentom wzory bankowych umów kredytu konsumenckiego, które niezawierają wymaganych ustawą informacji i podpisu osoby reprezentującej bank. Jak dodatkowo wynika z informacji przedstawionych przez Wodeks3 dane umieszczane w oświadczeniu kredytobiorcy są tylko przykładowymi, niewiążącymi informacjami, a więc nie mogą być uznane nawet za pisemne potwierdzenie istotnych postanowień umowy kredytu (karta nr 128).

Dlatego też, przedsiębiorca stosuje bezprawną praktykę polegającą na niewręczaniu konsumentom informacyjnego egzemplarza umowy kredytu.

Przedsiębiorca nie będący bankiem, zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim, może udzielić kredytu konsumenckiego. Jednak udzielenie takiego kredytu podlega regulacjom ustawy o kredycie konsumenckim, tak więc przedsiębiorca musi dopełnić wszelkich formalności z niej wynikających. Zgodnie z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o kredycie konsumenckim, umowa o kredyt konsumencki musi być zawarta na piśmie, chyba że odrębne przepisy przewidują inną szczególną formę i musi zawierać wszelkie wymagane ustawą informacje.

Zgodnie z informacjami Rzecznika Konsumentów, część konsumentów po zawarciu umowy sprzedaży i podpisaniu dokumentów związanych z udzieleniem kredytu otrzymywała przesyłką pocztową harmonogramy spłat kredytu, a także „Bankowe Dowody Wpłat”. Istotne jest, że w dowodach tych podany jest numer rachunku należący do Wodeks3 założonego w K. B. S.A. (Karty nr 21, 24-27, 157, 158, 160-164, 191-196, 199-205). W przypadku jednego z konsumentów, Wodeks3 wysłał harmonogram spłaty kredytu w 6 ratach, każda o wartości 132 zł, co łącznie daje wartość 792 zł (Karty nr 24, 25), natomiast ostatecznie przedsiębiorca wezwał do zapłaty zobowiązania na kwotę 699 zł, a więc do zapłaty wartości urządzenia z cennika (Karty nr 135, 136, 171). Jako powód żądania zapłaty w wysokości odpowiadającej wartości urządzenia powiększonej o koszt kredytu, Wodeks3 podał odmowę udzielenia konsumentowi kredytu przez bank (Karta nr 148). W przypadku przedmiotowego konsumenta, przedsiębiorca nie przedstawił żadnych dokumentów, podpisanych przez niego, dotyczących wniosku o udzielenie kredytu, a jedynie podpisaną przez konsumenta Kartę Klienta, gdzie jest on informowany, iż *Wartość urządzenia wynosząca 699pln będzie wpłacana 6 ratami każda po 132 zł* (Karta nr 135), dodatkowo konsument podpisał oświadczenie, w którym oświadcza, iż *został poinformowany, iż zakupił filtr do wody na kredyt i otrzymał „Regulamin udzielania kredytów na zakup towarów trwałego użytku i usług przez G. C. B. S.A.” oraz oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytu*”. *Kredyt spłacany będzie przez 6 miesięcy, a miesięczna rata wynosić będzie 132 zł* (Karta nr 137). Na podstawie powyższego można uznać, że w sytuacji, gdy bank odmawia konsumentowi kredytowania dokonanego zakupu, rolę kredytodawcy chce przejąć Wodeks3, o czym klient nie jest informowany. Z w/w kwot wynika, że 6 x 132 równe jest 792 zł, a więc domniemywać należy, że różnica pomiędzy ceną urządzenia podaną w ofercie – cenniku Wodeks3, tj. 699 zł a 792 zł, czyli 93 zł to koszty kredytu, który chciał udzielić Wodeks3. Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim informacje o koszcie kredytu, terminach i sposobach jego

spląty są podstawowymi informacjami, które konsument musi otrzymać przed zawarciem umowy kredytu. W przedmiotowym przypadku konsument nie jest informowany o powyższych danych, a także o przedsiębiorcy, który kredytuje zakup. Faktycznie konsument otrzymując dowody wpłaty oraz harmonogram spląt może uznać, że jest zobowiązany do poniesienia zobowiązań na rzecz przedsiębiorcy, z którym nie zawarł umowy kredytu. Z wyjaśnień przedsiębiorcy wynika, że w sytuacji nie spełnienia warunków określonych przez bank do otrzymania kredytu, przedsiębiorca sam udziela kredytu konsumentom (Karta nr 238). Przedsiębiorca nie informuje konsumentów, których zakup miał być finansowany kredytem udzielonym przez bank, że nie spełniają wymogów banku, i przesyła przygotowane dowody wpłat na rachunek bankowy należący do Wodeks3 i harmonogramy spląt (Karty nr np 191-196, 199-205).

Wodeks3 w badanej sprawie w dwojaki sposób nie wypełnił obowiązków wynikających z ustawy o kredycie konsumenckim.

Prowadząc sprzedaż urządzeń filtrujących oferował konsumentom możliwość finansowania zakupu z kredytu konsumenckiego. Działając na rzecz banku przedstawiciel Wodeks3 przedkładał zainteresowanym konsumentom do podpisu niewypełnione druki umów kredytowych, które następnie zabierał po zakończeniu wizyty, przez co konsument nie otrzymywał informacyjnego egzemplarza umowy odpowiadającego jej treści.

Po drugie, w sytuacji niespełnienia przez konsumenta wymogów formalnych stawianych przez bank, aby uzyskać kredyt konsumencki, przedsiębiorca proponował kredytowanie zakupu z własnych środków, przy czym jako kredytodawca nie informował o warunkach takiego kredytu. Również w tej sytuacji nie wypełnił obowiązku polegającego na zapoznaniu konsumenta z treścią umowy oraz obowiązku pozostawienia do jego dyspozycji umowy lub informacyjnego egzemplarza umowy.

Zgodnie z wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sygn. akt XVII Ama 15/2004 Gazeta Prawna 2005/48 str. 22 „*Bank, który nie udziela wyczerpujących informacji dotyczących spląty kredytu, odstąpienia od umowy, a także konsekwencji, jakie poniesie klient w związku z naruszeniem postanowień umowy, narusza zbiorowe interesy konsumentów.*”

Przedmiotowa praktyka narusza interesy konsumentów, którzy zawierają umowy sprzedaży urządzenia filtrującego z Wodeks3, a które mają być finansowane z kredytu, a także potencjalnych nowych klientów przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Sąd należało orzec jak w punkcie I.2 sentencji decyzji.

II Kolejną zarzucaną praktyką w punkcie II sentencji decyzji naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest stosowanie postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego. Wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ K.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ K.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o

którym mowa w art. 479⁴⁵ §2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze, jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Zarzucaną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest stosowanie w umowach sprzedaży urządzenia filtrującego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ 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.”*

Postanowienia o zbliżonej treści zostały uznane za niedozwolone przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

„Strony niniejszej umowy zobowiązują się do dolożenia wszelkich starań w celu polubownego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia będzie sąd miejsca siedziby EFB.”

Postanowienie powyższe zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 czerwca 2003r. sygn. akt XVII Amc 60/02, a do rejestru niedozwolonych postanowień umownych wpisane w dniu 14 sierpnia 2003r. pod numerem 77, w sprawie z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bartoszycach przeciwko Europejskiemu Funduszowi Budowlanemu Sp. z o.o. we Wrocławiu.

„Strony wykorzystają wszelkie możliwości do polubownego rozwiązania ewentualnych spraw wynikających z niniejszej umowy. Sprawy wymagające rozstrzygnięcia sądowego będą prowadzone przed Sądem Rejonowym w Tychach lub przed Sądem Okręgowym w Katowicach.”

Postanowienie przytoczone powyżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 27 czerwca 2003r. sygn. akt XVII Amc 50/01 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 14 sierpnia 2003r. pod numerem 76, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Międzynarodowej Korporacji Gospodarczej „InCo” Sp. z o.o. w Tychach.

„Wszystkie spory wynikłe z umowy-zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają rozpatrzeniu przez sąd właściwy dla organizatora”

Postanowienie powyższe zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 2 lutego 2005 r. sygn. akt XVII Amc 104/04 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 5 maja 2005r. pod numerem 418, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Robertowi Ochwat – Biuro Podróży „Olimp” – Centrum Promocji i Last Minute w Krakowie.

„Wszystkie spory wynikające z umowy ubezpieczenia będą rozstrzygane przez Sąd Powszechny właściwy ze względu na siedzibę Towarzystwa”

Postanowienie przytoczone powyżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 8/04 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 11 lipca 2005 pod numerem 488, w sprawie z powództwa Renaty Szymborskiej przeciwko SAMPO Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie SA w Warszawie.

Pomimo faktu, iż porównywane postanowienia nie brzmią literalnie tak samo, jednak w taki sam sposób określają właściwość sądu, który jest według umowy właściwy do

rozstrzygnięcia sporów. Postanowienia: kwestionowane oraz wpisane do rejestru ograniczają możliwość rozstrzygnięcia sporów do sądu właściwego ze względu na siedzibę firmy. Takie narzucenie Sądu, który ma rozstrzygnąć o sporze jest sprzeczne z Kodeksem cywilnym. Treść zapisu wykorzystywanego przez Wodeks3 mieści się w całości w hipotezach klauzul wpisanych do rejestru.

Biorąc pod uwagę powyższą wykładnię, można przyjąć, iż zacytowane postanowienia w swej treści są tożsame i wyczerpują treść niedozwolonego postanowienia umownego zdefiniowanego w art. 385³ pkt 23 k.c., za które uważa się postanowienie narzucające rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Zapisy te wyłączają rozpoznanie sprawy przez sąd właściwy według właściwości przemiennej, w świetle art. 33, 34, 35 i 36 k.p.c.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonując oceny postanowienia umownego ocenia określony zapis, i w momencie jego wpisania do rejestru klauzula przestaje być postanowieniem konkretnego wzorca umownego, a staje się samodzielnie funkcjonującą zasadą, która została zakwestionowana. Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełnia ona funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

Zgodnie z art. 365 § 1 k.p.c. orzeczenie prawomocne wiąże nie tylko strony i sąd, który je wydał, lecz również inne sądy i organy państwowe, a w wypadkach w ustawie przewidzianych także inne osoby. Sąd orzekając co do postanowienia, iż jest to niedozwolone postanowienie umowne stwierdza, iż kształtuje ono prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, równocześnie rażąco naruszając jego interesy. Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. przez niedozwolone postanowienie umowne uważa się, postanowienie umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Biorąc pod uwagę powyższą wykładnię, można stwierdzić, iż praktyki polegające na zamieszczaniu w zawieranych umowach, postanowień, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne i narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie pierwsze klauzule o tożsamej treści, jak zakwestionowane postanowienie zamieszczone w treści umowy sprzedaży zawieranej przez Wodeks3 z konsumentami, zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 14.08.2003r. pod numerami 76 i 77. Dlatego też organ antymonopolowy przyjął, że od dnia 14.08.2003r. stosowanie postanowienia mieszczącego się w hipotezie klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne.

Przedmiotowa praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, którzy zawarli umowy sprzedaży z przedsiębiorcą oraz potencjalnych ich klientów,

W świetle powyższego, należy stwierdzić, że w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie dla zapewnienia ochrony konsumentów.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 23c ust. 2 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu w decyzji może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu jej stosowania.

1 W niniejszej decyzji stwierdzono, że praktyki stosowane przez przedsiębiorcę naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca niewykonuje informacyjnych obowiązków nałożonych na niego przez ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawę o kredycie konsumenckim, dlatego też za uzasadnione uznano zobowiązanie przedsiębiorcy do poinformowania wszystkich swoich byłych, obecnych i przyszłych kontrahentów o nieuczciwych praktykach stosowanych względem nich. Opublikowanie ogłoszenia w prasie dostarczy wszystkim konsumentom informacji o przysługujących im prawach w sytuacji zawierania umów poza lokalem przedsiębiorcy z Wodeks3.

2 Dodatkowo określa się Wodeks3, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu określonego w pkt II sentencji niniejszej decyzji, poprzez zmianę treści wzorca umowy kupna-sprzedaży urzędzenia filtrującego w oparciu, o który zawierane są umowy z konsumentami.

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Art. 100e) ustawy antymonopolowej, umożliwia Prezesowi Urzędu nadanie decyzji w całości lub w części rygoru natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. W przedmiotowym przypadku ważny interes konsumentów upatruje się w interesie ekonomicznym konsumenta. Przepisy prawa ze swego założenia mają za zadanie regulować stosunki uczestników obrotu handlowego, ale również mają zabezpieczać interesy słabszych jego uczestników przed bezprawnymi, nieuczciwymi praktykami. W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z relacją profesjonalisty – przedsiębiorcy z konsumentem. Zgodnie z założeniami ustawy antymonopolowej, przedsiębiorca ma zapewnić konsumentom rzetelną, prawdziwą i pełną informację o warunkach umowy oraz produkcji, a także zapewnić pewność warunków realizacji umowy zgodnych z przepisami prawa. Natomiast w przedmiotowym przypadku, doszło do pogłębienia różnicy siły stron kontraktu, przez niepodanie pełnej rzetelnej informacji o prawach przysługujących konsumentom z tytułu zawarcia umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz umów o kredyt konsumencki. Dlatego też, ponieważ brak wiedzy o powyżej opisanych prawach może narażać konsumenta na koszty, konieczne jest nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności w punktach I, II i III decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral