



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

Lublin, dnia 22 grudnia 2017 r.

RLU-610-02/17/MP

**Decyzja RLU nr 7/2017**

**(wersja bip)**

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.), dalej jako *ustawa o okik*, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko przedsiębiorcy **Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu (powstałej w wyniku przekształcenia Hausfeuer Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu)**;

**- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,**

**I.** na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o okik, **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na niestosowaniu w treści wykorzystywanych weksli in blanco, stanowiących formę zabezpieczenia udzielanych kredytów konsumenckich, sformułowania „nie na zlecenie” lub innego równoznacznego, co jest niezgodne z art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1528 ze zm.), dalej jako *ustawa o k.k.*, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik - **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

**II.** na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o okik, **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na obciążaniu konsumentów kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy, w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności przez konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową sprzeczną z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, co stanowi naruszenie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.), dalej jako *upnpr*, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik - **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**



**III.** na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy o okik określa się środki usunięcia trwających skutków w związku z naruszeniami wskazanymi w pkt I. i II. sentencji decyzji, nakazując **Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu:**

1. Wysłanie na adres wszystkich konsumentów, którym potrącono z wpłaconych kwot ustalone jednostronnie przez Przedsiębiorcę koszty z tytułu uszkodzenia opakowania lub towaru i którym wystawiono weksle in blanco z klauzulą „na zlecenie”, listem poleconym, napisane czcionką nie mniejszą aniżeli 14 pkt pisemnej informacji o treści:

*„Szanowni Konsumentów będący stroną umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa z Hausfeuer Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (obecnie działającego pod firmą Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu).*

*Wykonując zobowiązanie nałożone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu (dalej jako Przedsiębiorca), Decyzją RLU – nr 7/2017 z dnia 22 grudnia 2017 r. do podjęcia środków mających na celu usunięcie trwających skutków naruszenia zakazu z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.), dalej jako ustawa o okik, powiadamiam iż:*

*Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Decyzji nr 7/2017 z dnia 22 grudnia 2017 r. uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie stosowania, praktyk polegających na:*

*-niestosowaniu w treści wykorzystywanych weksli in blanco, stanowiących formę zabezpieczenia udzielanych kredytów konsumenckich sformułowania „nie na zlecenie” lub innego równoznacznego, co jest niezgodne z art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1528 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik,*

*- obciążaniu konsumentów kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności przez konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową sprzeczną z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, co stanowi naruszenie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik.*

*Z tytułu stosowania praktyk wskazanych wyżej Prezes UOKiK nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości łącznie 360.012 zł, płatną do budżetu państwa.*

*Ponadto Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek zwrotu konsumentom pobranych kwot z tytułu uszkodzenia towaru lub opakowania, jak również obowiązek zwrotu podpisanych przez nich weksli in blanco zawierających klauzulę „na zlecenie”.*

1.1. W przypadku zmiany nazwy Przedsiębiorcy, do którego kierowane jest przedmiotowe zobowiązanie, poprzez jego przekształcenie lub przejście praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższe obowiązki publikacyjne powinny być



zrealizowane odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego Przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.

2. W związku ze stwierdzeniem wskazanych wyżej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nakłada się na Przedsiębiorcę obowiązek zwrotu konsumentom kwot pobranych z tytułu uszkodzenia towaru lub opakowania przy stosowaniu mechanizmu określonego w pkt II. sentencji niniejszej decyzji.

3. W związku ze stwierdzeniem wskazanych wyżej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nakłada się na Przedsiębiorcę obowiązek zwrotu listem poleconym wszystkim konsumentom, wystawionych na ich nazwiska weksli in blanco z klauzulą „na zlecenie”.

**IV.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 106 ust. 4 ustawy o okik, **nakłada się na Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu kary pieniężne** w następującej wysokości:

**163.642, 00 PLN** (słownie: sto sześćdziesiąt trzy tysiące sześćset czterdzieści dwa złote), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o okik, w zakresie opisanym w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji,

**2. 196.370, 00 PLN** (słownie: sto dziewięćdziesiąt sześć tysięcy trzysta siedemdziesiąt złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o okik, w zakresie opisanym w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji;

#### **V. Rygor natychmiastowej wykonalności**

Na podstawie art. 103 ustawy o okik, **nadaje się niniejszej decyzji w zakresie pkt I., II. i III. rygor natychmiastowej wykonalności.**

#### **VI. Koszty postępowania**

Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ww. ustawy o okik oraz art. 263 § 1 i 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1257), dalej jako k.p.a., w zw. z art. 83 ustawy o okik postanawia się obciążyć **Housefire sp. z o.o. sp.k. sp.k. z siedzibą w Poznaniu** kosztami niniejszego postępowania w wysokości **155, 40 zł** (słownie: sto pięćdziesiąt pięć złotych czterdzieści groszy) i zobowiązać Przedsiębiorcę do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji.

### **Uzasadnienie**

Prezes UOKIK – Delegatura w Lublinie przeprowadziła postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: RLU-403-01/17/MP) w sprawie ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą przez Hausfeuer Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (**obecnie działającego pod firmą Housefire sp. z o.o. sp.k. sp.k. z siedzibą w Poznaniu**)



(dalej także: Hausfeuer Sp. z o.o., Spółka lub Przedsiębiorca). Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku z otrzymanymi od Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów kilkudziesięcioma skargami konsumenckimi, z terenu całego kraju.

Analiza materiału dowodowego zgromadzona w toku przeprowadzonego postępowania wykazała, że Przedsiębiorca, oferując konsumentom towary na organizowanych przez siebie spotkaniach promujących zdrowy tryb życia, posługuje się narzędziem finansowym w postaci kredytu konsumenckiego oraz stosuje jako zabezpieczenie wiarytelności weksle zawierające klauzulę „zapłacę bez protestu za ten weksel własny in blanco na zlecenie (...)”.

Ponadto konsumenci, którzy zawarli z Przedsiębiorcą umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie w terminie 14 dni od otrzymania towaru złożyli oświadczenie o odstąpieniu od umowy i zwrócili w terminie towar otrzymywali od Hausfeuer Sp. z o.o. informację o potrąceniu z ceny tego towaru określonej przez Spółkę wartości ze względu na uszkodzenie opakowania lub towaru.

Przedsiębiorca został zawiadomiony o wszczęciu w dniu **31 lipca 2017 r.** postępowania administracyjnego (RLU-610-02/17/MP) w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne działania polegające na:

1. niestosowaniu w treści wykorzystywanych weksli in blanco, stanowiących formę zabezpieczenia udzielanych kredytów konsumenckich sformułowania „nie na zlecenie” lub innego równoznacznego, co mogło być niezgodne z art. 41 ust. 1 ustawy o k.k., co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik,
2. obciążaniu konsumentów kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności przez konsumenta, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową sprzeczną z dobrymi obyczajami i w istotny sposób mogącą zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, co mogło stanowić naruszenie art. 4 ust. 1 upnpr, a zatem może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik.

(dowód: karty nr 15- 25, 27- 28)

W odpowiedzi na Zawiadomienie Przedsiębiorca skorzystał z prawa wglądu do materiału dowodowego i w dniu 23 sierpnia 2017 r. w tut. Delegaturze przeglądał akta zgromadzone w ramach postępowania administracyjnego, oznaczone sygn. RLU-610-02/17/MP.

Ponadto w odpowiedzi na Zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego Przedsiębiorca przesłał pismo (z dnia 31 sierpnia 2017 r.), w którym w żaden sposób nie odniósł się do zarzutu z pkt II. sentencji decyzji. Natomiast zakwestionował zarzut z pkt I. sentencji decyzji określając go jako bezprzedmiotowy. Odwołując się do stanowiska doktryny wskazał, że nie naruszył on przepisów ustawy o k.k., gdyż ustawa ta nie ma zastosowania w



stosunku do transakcji zawieranych przez Przedsiębiorcę z konsumentami. Zdaniem Spółki nie udzielała ona kredytu konsumenckiego konsumentowi. Ponadto zaprzecza jakoby zabezpieczała transakcje wekslem in blanco. Natomiast przyznaje, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, umożliwia on konsumentom zawieranie umowy sprzedaży przy jednoczesnym rozłożeniu łącznej ceny nabytych towarów na raty wraz z odroczoną płatnością.

Jak podaje Przedsiębiorca w treści cytowanego wyżej pisma:

[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*]

Co więcej, Przedsiębiorca zobowiązał się w treści ww. pisma, że dla poparcia swoich twierdzeń dotyczących faktu kredytowania przez bank umów sprzedaży zawieranych przez konsumentów, złoży w terminie nie krótszym niż 14 dni roboczych stosowne zaświadczenia wystawiane przez bank. Do dnia sporządzenia niniejszej decyzji takie dokumenty nie wpłynęły do tut. Delegatury.

### Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny sprawy:

Przedsiębiorca Hausfeuer Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, prowadził działalność gospodarczą zawierając umowy z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa od dnia 27 maja 2014 roku do dnia 13 grudnia 2017 roku. Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000511213, posiada nr NIP 7831713114 oraz nr REGON 302731477. Jako przedmiot przeważającej działalności Przedsiębiorca wskazał działalność związaną z pozostałą sprzedażą detaliczną prowadzoną poza siecią sklepową, straganami i targowiskami, a w przedmiocie pozostałej działalności gospodarczej widnieje osiem rodzajów działalności, w tym handel hurtowy i detaliczny pojazdami samochodowymi, naprawa pojazdów samochodowych. Przedsiębiorca prowadził działalność na terenie Polski, natomiast działalność ta skierowana była na sprzedaż bezpośrednią towarów podczas organizowanych przez niego pokazach na rzecz zdrowego trybu życia.

Zgodnie z treścią Monitora Sądowego i Gospodarczego nr 218/2017 z dnia 10 listopada 2017 r., Poz. 409088, str. 182: Spółka Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. powstała w wyniku przekształcenia spółki Hausfeuer sp. z o.o. i wpisana została pod nr KRS: 0000702265. Decyzja o przekształceniu została podjęta Uchwałą nr 1 nadzwyczajnego zgromadzenia wspólników spółki pod firmą Hausfeuer sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu z dnia 10 października 2017 r. w spółkę pod firmą Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu. Co więcej, wskazać należy, że wspólnikiem w obydwu podmiotach jest ta sama osoba- [\*\*\*\*\*], adres Spółki również nie uległ zmianie: ul. Podgórna 15, 61- 828



Poznań, podobnie jak NIP i REGON oraz przedmiot działalności. Nie ulega zatem wątpliwości, iż celem nowego Przedsiębiorcy jest kontynuacja działalności swojego poprzednika prawnego i pozostanie w zakresie tych samych praw i obowiązków, jakie przysługiwały spółce przekształcanej.

Spółka zapraszała pisemnie konsumentów na swoje spotkania, wysyłając do nich zaproszenia (dowód: karty nr 1334- 1339). Przedsiębiorca zawierał z konsumentami umowy sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa. Spółka zachęcała konsumentów do wzięcia udziału w bezpłatnych premierowych prelekcjach z cyklu spotkań promujących zdrowy tryb życia, połączonych z prezentacją najnowocześniejszych masażerów, które każdy uczestnik miał prawo zakupić. Na spotkaniu wystawiana była pełna oferta handlowa Spółki. Konsumenty podpisali „umowę sprzedaży” przedkładaną przez Przedsiębiorcę. Konsumenty, zawierając umowę sprzedaży, mieli do wyboru jeden ze wskazanych sposobów płatności ceny za zakupiony towar:

- a) ze środków własnych kupującego: gotówką - jednorazowo w dniu podpisania przez kupującego umowy sprzedaży;
- b) ze środków własnych kupującego: w systemie wpłat miesięcznych określonych przez Sprzedawcę w umowie sprzedaży na indywidualnie wygenerowany numer rachunku bankowego;
- c) ze środków pochodzących z udzielonego kupującemu kredytu lub innego źródła.

(dowód: karty nr 1394-1395)

Konsumenty, którzy chcieli skorzystać z płatności rozłożonej przez Spółkę na raty są zobowiązani do podpisania weksla in blanco z umieszczoną na nim klauzulą „zapłacę bez protestu za ten weksel własny in blanco na zlecenie ...” (dowód: karta nr 1400, 1462, 1498). We wzorcu „umowy sprzedaży” znajdują się dane identyfikujące Przedsiębiorcę: **HAUSFEUER Sp. z o.o. ul. Podgórna 15, 61- 828 Poznań, adres korespondencyjny: ul. Wierzbowa 12 p. I, 15- 743 Białystok NIP: 783 171 3114, REGON: 302 731 477, Biuro obsługi klienta: 573 357 001.** Poniżej rubryki *Umowa nr, data zakupu, godzina zakupu, nr WZ, miejscowość.* Na wzorcu „umowa sprzedaży” znajdują się następujące loga:



W tym miejscu wskazać również należy, że powyższe logo MERAKALO jest tożsame z logiem komandytariusza w spółce Housefire sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Poznaniu-Merakalo Consultancy Limited z siedzibą w Nikozji/ na Cyprze.

Logo HAUSFEUER umieszczone jest także jako „znak wodny” na tle wzorca „umowy sprzedaży”. Poniżej oznaczenia UMOWA SPRZEDAŻY znajdują się rubryki, w których



wpisywane są dane osobowe konsumentów: imię, nazwisko, nazwisko panięskie matki, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy i miejscowość, nr PESEL, nr i seria dowodu osobistego, telefon komórkowy, telefon stacjonarny, drugi dokument tożsamości, adres korespondencyjny. Poniżej tych rubryk wskazany jest także numer konta bankowego Spółki, na który kupujący ma obowiązek wpłacać miesięczne raty za zakupiony produkt/produkty - tzw. „konto firmowe”. Następnie kolejne rubryki oznaczone: „cena promocyjna”, „wpłata” oraz „do zapłaty pozostaje” (z odniesieniem oznaczonym „\*”, które wyjaśnione jest poniżej wszystkich rubryk do wypełnienia i oznacza: „kwota **nie uwzględnia** oprocentowania wynikającego z udzielonego kredytu”), dalej możliwość zaznaczenia, czy płatność zostanie uregulowana gotówką czy będzie rozłożona na raty oraz rubryki „liczba rat”, „wysokość rat z odsetkami” (z odniesieniem oznaczonym „\*\*”, które wyjaśnione jest poniżej wszystkich rubryk do wypełnienia i oznacza: „kwota **uwzględnia oprocentowanie wynikającego z udzielonego kredytu**”), następnie rubryki „do realizacji do dnia”, „termin płatności”. Na wzorcu mieści się także tabela podzielona na trzy części opisane jako: „produkty”, „szt”, „wysyłka”, poniżej tej tabeli znajdują się rubryki: „Prezenty” i „Uwagi” oraz miejsce na datę i podpis sprzedawcy, datę i podpis współmałżonka oraz datę i podpis kupującego. Pomiędzy miejscem na *datę i podpis kupującego* a *Uwagami* znajduje się zapis „Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję „Ogólne warunki umowy firmy HAUSFEUER Sp. z o.o.”

(dowód: karty nr 1410, 1419, 1428, 1436, 1445, 1453, 1464, 1473, 1482, 1491)

Cena ostateczna oferowanych produktów, tj. suma wszystkich rat (w umowach sprzedaży nie wskazano oprocentowania kredytu), jest nawet ponad tysiąc złotych wyższa od ceny danego produktu wskazanego na umowie.

Z treści zawartych umów sprzedaży wynika, że konsument, który zakupił towar o wartości [\*\*\*\*\*]zł, przy wpłacie [\*\*] zł, uzyskał rozłożenie na raty tj. [\*\*]rat po [\*\*\*\*\*]zł, co daje łączną kwotę do zapłaty przez konsumenta [\*\*\*\*\*]zł. Tak samo w przypadku zakupu towaru na kwotę [\*\*\*\*\*]zł, przy braku wpłaty, rozłożono kwotę na [\*\*] rat po [\*\*\*\*\*]zł, co daje łącznie kwotę [\*\*\*\*\*]zł.

W toku przeprowadzonych czynności ustalono, że klientami Spółki były zazwyczaj osoby starsze.

Ustalono również, że konsumenci, którzy po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej z Przedsiębiorcą poza jego lokalem odesłali towar, otrzymali od Spółki informacje o treści: „*Część zwróconego towaru dotarła do Naszej firmy w oryginalnym, uszkodzonym opakowaniu (Mata masująca). Spółka uszkodzenia te wycenia na kwotę [\*\*\*] zł. Spółka stoi na stanowisku, że za powyższe uszkodzenie jest odpowiedzialna Pani (art. 415 k.c.). W związku z tym, że spółka poniosła szkodę, wzywam Panią do jej naprawienia poprzez wpłacenie odszkodowania na rachunek spółki (numer)”.*

Treść pism kierowanych do konsumentów, których skargi i zawiadomienia zostały przesłane osobiście lub poprzez Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów do Delegatury w Lublinie jest tożsama. Wysokość żądanych odszkodowań mieści się w



granicach [\*\*\*\*\*] zł. W większości przypadków jest to wysokość zaliczki, jaką wpłacili konsumenci na pokazie na poczet ceny towaru wynikającej z zawartych umów.

Ustalono także, że w przypadkach, gdy Powiatowy lub Miejski Rzecznik Konsumentów występował do Przedsiębiorcy z żądaniem wyjaśnienia sprawy i okazania protokołu szkody, Spółka przesyłała odpowiedź o treści: *Działając w imieniu spółki Hausfeuer, w odpowiedzi na pismo z dnia 27.02.2017r. dotyczące Pani .... informuję, że po zapoznaniu się ze stanowiskiem Rzecznika i po ponownej analizie dokumentacji klientki, spółka postanawia:*

*1. zmienić swą decyzję i odstąpić od roszczeń kierowanych do w/w konsumenta z uwagi na niewysoką wartość przedmiotu sporu (wystąpienie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Legnicy),*

*2. stwierdzić, że na Pani ... nie ciąży już żadne zobowiązania wobec spółki Hausfeuer,*

lub:

*W odpowiedzi na pismo z dnia 16.11.2016 r. dotyczące Pani ... informuję, że spółka po zapoznaniu się z wystąpieniem Rzecznika i wobec stwierdzenia braku sporządzonego protokołu szkody z udziałem przedstawiciela firmy kurierskiej - postanowiła odstąpić od roszczeń kierowanych do Pani ....., Wobec tego na w/w konsumentce nie ciąży już żadne zobowiązania w stosunku do spółki Hausfeuer (wystąpienie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lublinie).*

W jednej ze spraw stanowisko zajęła firma kurierska EPAKA.pl z Radomia, która stwierdziła, że towar zwracany przez Panią (...) do firmy Hausfeuer sp. z o.o. był zapakowany fabrycznie oraz profesjonalnie przygotowany do wysyłki, co zostało udokumentowane na zdjęciach.

W toku postępowania Przedsiębiorca przedstawił wykorzystywany w prowadzonej przez niego działalności: wzór umowy sprzedaży, ogólne warunki umowy spółki Hausfeuer spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, dokument wydania towaru, pouczenie o odstąpieniu od umowy wraz ze wzorem odstąpienia od umowy, informację prawną: odpowiedzialność konsumenta za zmniejszenie wartości rzeczy, informację o zakupie do umowy sprzedaży, oświadczenie o dochodach, dokument gwarancyjny, fakturę vat, weksel in blanco, deklarację wystawcy weksla in blanco, certyfikat autentyczności, ogólne warunki gwarancji. Do przedstawionych wzorów dołączone zostały przykładowe umowy o rozłożeniu płatności na raty (dowód: karty nr 1394- 1403, 1410- 1502).

Ponadto Przedsiębiorca wyjaśnił (pismem z dnia 15 maja 2017 r.),  
[\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*









zbiorowych interesów konsumentów. W tym miejscu zasadnym jest wskazanie, że jako strona postępowania, Hausfeuer sp. z o.o. nie poinformowała tut. Delegatury o swoim przekształceniu ani zmianach dotyczących reprezentacji spółki.

### **Interes publicznoprawny**

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia **interesu publicznoprawnego**. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o okik celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli, są lub mogą stać się kontrahentami Spółki (obecnie działającej pod firmą Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k.), zawierając umowę zakupu oferowanych przez nią towarów – m.in. na skutek udziału w prowadzonych przez Przedsiębiorcę prelekcjach z cyklu spotkań promujących zdrowy tryb życia, a następnie zostać narażonymi na zakwestionowane w niniejszej decyzji działania tego Przedsiębiorcy. Objęte zarzutami działania Spółki wymierzone są w szeroki i bliżej nieokreślony krąg uczestników rynku, ponieważ są one skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych jej kontrahentów. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o okik.

### **Status przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o okik pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy m.in. rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest, zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.



W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż prowadzi działalność na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego, a prowadzona działalność gospodarcza wykonywana jest w sposób zorganizowany i ciągły oraz na własny rachunek. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o okik. Tym samym Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k., jako Spółka przekształcona jest tożsama ze Spółką przekształcaną. Spółka przekształcona kontynuuje działalność Spółki przekształcanej i pozostaje w zakresie tych samych praw i obowiązków, jakie przysługiwały Spółce przekształcanej. Spółka przekształcona stała się zatem stroną w sferze administracyjnoprawnej w takim samym stanie jaki obowiązywał Spółkę przekształcaną. Zatem przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o okik i jego działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Bezprawność działań**

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o okik, jest bezprawność działania Przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. 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 sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>1</sup>.

Powyższe oznacza, że jeśli Przedsiębiorca nie stosuje się do powszechnych norm prawnych, a jednocześnie działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów, to w świetle prawa może zostać ono uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

### **Ad I sentencji decyzji**

W ramach przeprowadzonego postępowania przeanalizowane zostały „Deklaracja wystawcy weksla in blanco” oraz „Weksel in blanco” pod kątem zaistnienia bezprawności działań Spółki, polegających na stosowaniu weksli niezawierających klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej, które to weksle stanowią zabezpieczenie udzielanych konsumentom kredytów konsumenckich na zakup towaru z oferty Przedsiębiorcy. W związku z tym, klienci w wyniku podpisania umowy sprzedaży ponoszą dodatkowe, często bardzo wysokie koszty. Przedsiębiorca w zawieranych z konsumentami umowach dokonywał rozłożenia na raty całej należności wynikającej z zakupu towaru, ustalając wysokość rat i

<sup>1</sup> por. Szwaja J. (red.), Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, wyd. CH BECK, Warszawa 2000, s. 117–118



należne odsetki, co w konsekwencji powoduje, że podejmował on czynności takie jak przy udzielaniu kredytu z ustawy o k.k. i tym samym powinny obowiązywać go przepisy dotyczące ograniczenia w stosowaniu weksla oraz czeku jako form zabezpieczenia kredytu konsumenckiego (art. 41 ustawy o k. k.).

Zgodnie z treścią art. 41 ust. 1 ustawy o k. k., „*Weksel lub czek konsumenta wręczony kredytodawcy w celu spełnienia lub zabezpieczenia świadczenia wynikającego z umowy o kredyt konsumencki powinien zawierać klauzulę "nie na zlecenie" lub inną równoznaczną*”.

Skutkiem takiej klauzuli, korzystnym dla konsumenta, jest niemożność indosowania (przeniesienia uprawnienia z takiego weksla) przez jego posiadacza - kredytodawcę (Indosanta) na rzecz innej osoby (Indosatariusza). „W przypadku gdy wystawca umieści na wekslu wyrazy „nie na zlecenie” lub inne zastrzeżenie równoznaczne, można przenieść weksel tylko w formie i ze skutkami zwykłego przelewu.”<sup>2</sup>

Ustalono, że działanie Hausfeuer Sp. z o.o. w tym zakresie jest sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi uregulowaniami art. 41 ust. 1 ustawy o k. k. Zatem skoro Przedsiębiorca na wystawianych wekslach nie zamieszcza tego typu klauzul posługując się klauzulą „na zlecenie” narusza obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

W tym miejscu należy także wskazać, że Przedsiębiorca zawierający umowy o kredyt konsumencki, jest kredytodawcą, zgodnie z definicją kredytu konsumenckiego wyrażoną w art. 3 ust. 2 pkt 3 ustawy o k. k., o treści: „*Za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności: (...) - umowę o odroczeniu konsumentowi terminu spełnienia świadczenia pieniężnego, jeżeli konsument jest zobowiązany do poniesienia jakichkolwiek kosztów związanych z odroczeniem spełnienia świadczenia*”. Ponadto zgodnie z art. 5 pkt 2 ustawy o k. k. kredytodawca to „*przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej, udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu*”.

W powyższym zakresie należy zatem stwierdzić, że Spółka nie wykonywała obowiązku wynikającego z art. 41 ust. 1 ustawy o k. k. polegającego na zamieszczeniu w wekslu in blanco stosowanym, jako zabezpieczenie udzielanego konsumentowi kredytu konsumenckiego na zakup towarów oferowanych przez Przedsiębiorcę, sformułowania „nie na zlecenie” lub innego równoznacznego, co w konsekwencji stanowi działanie bezprawne i narusza art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 powołanej ustawy o okik.

## **Ad II sentencji decyzji**

### **Nieuczciwa praktyka rynkowa**

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może polegać również na stosowaniu przez Przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o okik). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści upnr.

<sup>2</sup> Ofiarski Z., Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz, wyd. Wolters Kluwer business, Warszawa 2014



Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa „*jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu*”. Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi z kolei, że „*za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk*”, a „*praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1*” tego artykułu. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania<sup>3</sup>. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”<sup>4</sup>. Warto w tym miejscu wskazać, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>5</sup>.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stanowi implementację na grunt polskiego prawodawstwa dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. (dalej jako: „Dyrektywa”)<sup>6</sup>. Dokonując wykładni przepisów polskiej ustawy, w tym także pojęcia „dobrych obyczajów” niezbędne jest sięgnięcie do treści implementowanych przepisów europejskich. Definicja nieuczciwej praktyki rynkowej zawarta w art. 4 ust. 1 upnpr stanowi bezpośrednią implementację art. 5 ust. 2 ww. Dyrektywy, zgodnie z którym, (art. 5 ust. pkt 1) „*praktyka handlowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z wymogami staranności zawodowej*”. Definicja pojęcia staranności została zawarta w art. 2 lit h) Dyrektywy, który stwierdza, że „*staranność zawodowa*” oznacza

<sup>3</sup>. K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>4</sup>. Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., (sygn. akt XVII Ama 118/04).

<sup>5</sup>. Wyrok SN z dnia 29 marca 1979 r., sygn. III CRN 59/79.

<sup>6</sup>. Dyrektywa 2005/29/We Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady – Dz.U.U.E.L.2005 r. Nr 149, str. 22.



*„standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności”.*

W przedmiotowej sprawie, w zakres pojęcia staranności zawodowej, a przez to w zakres dobrych obyczajów związanych z zachowaniem Przedsiębiorcy, który odbiera od przewoźnika – kuriera przesyłkę w ramach odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, wchodzi dbałość Przedsiębiorcy o to, by sprawdzić stan przesyłki przy odbiorze i w razie stwierdzenia uszkodzenia odnotować ten fakt poprzez spisanie protokołu szkody, który powinien zostać potwierdzony przez dostawcę przesyłki, a następnie przesłany do konsumenta, jako nadawcy przesyłki.

Pod pojęciem produktu, zgodnie z art. 2 pkt 3 upnpr należy rozumieć *„każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych”*. W pojęciu tej definicja mieści się z całą pewnością towar zwracany przez konsumenta.

Przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy i w jaki sposób oraz na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub **wykona uprawnienie umowne związane z produktem**, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania (art. 2 pkt 7) upnpr).

Przepisy ustawy upnpr posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8) tej ustawy za przeciętnego konsumenta *„uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny”*. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech *„z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczną lub umysłową”*.

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga, ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, z drugiej – nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć.

W przedmiotowej sprawie oferowane przez Przedsiębiorcę na pokazach produkty o charakterze leczniczym, nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami oferty przedsiębiorcy były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości, chociaż w



dużej mierze były to osoby starsze. Tak określony model przeciętnego konsumenta to osoby w różnym wieku (przeważnie starsze) cechujące się chęcią poznania nowych metod i narzędzi służących pomocy w ich dolegliwościach zdrowotnych.

Spółka w pismach kierowanych do konsumentów, którzy złożyli w terminie oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i odesłali dostarczony im przez Spółkę towar na adres Przedsiębiorcy jednostronnie stwierdziła, że doszło do uszkodzenia opakowania lub towaru z winy konsumenta opierając swoje żądania na sporządzonym przez pracownika Spółki protokole szkody, w którego treści nie ma dokładnego opisu uszkodzenia i wyceny powstałej szkody. Te ustalenia nie są weryfikowane z dostawcą przesyłki, a kopia takiego protokołu nie jest przesyłana konsumentowi, aby mógł on ustosunkować się do stawianych zarzutów. Budzi również zastrzeżenia sposób ustalania wysokości takiego odszkodowania, gdy nie ma wyceny szkody dla każdej uszkodzonej przesyłki, a potrącana jest w większości przypadków cała zaliczka uiszczona przez konsumenta na poczet ceny towaru zakupionego na pokazie, który następnie korzystając z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa składa oświadczenie o odstąpieniu od takiej umowy i w terminie odsyła towar na adres Przedsiębiorcy.

Konsument zawierając umowę poza lokalem przedsiębiorstwa zakupuje w jej ramach towar oferowany na pokazie, jest to konkretna rzecz fizyczna. Odstępując od takiej umowy w ramach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683) ma obowiązek odesłać towar po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Tym samym należy przyjąć, że spełnienie tego obowiązku ma miejsce wówczas, jeśli towar zostanie przez Przedsiębiorcę odebrany od dostawcy przesyłki bez zastrzeżeń, co do jego stanu lub wykazania, że doszło do uszkodzenia przesyłki. Ponadto w ocenie Prezesa Urzędu, pod każdym prawidłowo sporządzonym protokołem, w którym zawarto informacje o uszkodzeniu opakowania lub towaru winien widnieć podpis zarówno kuriera, jak i odbiorcy, jak również powinny być opisane okoliczności dlaczego odbiorca ma zastrzeżenia, co do przesyłki czy powody, dla których takowa przesyłka nie może zostać przez niego przyjęta. W przedmiotowej sprawie nie można zatem mówić o prawidłowo sporządzonych protokołach, jak również nie powinno się stosować w stosunku do nich określenia „protokół uszkodzenia przesyłki/ towaru”.

Roszczenia związane z wysokością szkody powinny zostać opatrzone stosownymi wycenami takich uszkodzeń. Brak spełnienia tych warunków przez Spółkę nie może dawać jej prawa do jednostronnego i automatycznego uznania, że dostarczony przez przewoźnika w imieniu konsumenta towar lub jego opakowanie zostało uszkodzone wskutek okoliczności zależnych od konsumenta, co pociąga za sobą przepadek wpłaconej przez konsumenta zaliczki.

Mając na uwadze powyższe, Spółka dokonując jednostronnej oceny, że opakowanie czy towar zostały uszkodzone nie ustalając stanu przesyłki przy odbiorze od kuriera, pozbawia konsumenta możliwości skutecznego reklamowania prawidłowości wykonania usługi, którą powierzył on przewoźnikowi, i za którą zapłacił, i nie daje mu możliwości zweryfikowania, w którym momencie doszło do uszkodzenia towaru lub opakowania.





Konsumenci nie otrzymują wraz z żądaniem zapłaty odszkodowania żadnych dokumentów potwierdzających stawiane zarzuty. W tym zakresie dobry obyczaj nakazuje, aby Przedsiębiorca, który zawarł umowę ze słabszą stroną, jaką jest konsument właściwie poinformował, go o okolicznościach dotyczących wykonywania tej umowy. Z tego obowiązku Spółka się nie wywiązuje.

Konsument stosownie do przepisów ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 915 ze zm.) ma prawo oczekiwać, że *„jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, przewoźnik dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.”* (art. 74 ust. 1 i 2)

Co więcej, *„jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przewoźnik stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez przewoźnika, uprawniony ponosi opłaty określone w taryfie.”* (art. 74 ust. 3- 5)

Ponadto, *„w razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez przewoźnika w porozumieniu z uprawnionym.”*(art. 74 ust. 6)

Jak stanowi art. 76 ww. ustawy: *„przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:*

- 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego;*
- 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;*
- 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;*
- 4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.”*

Przedsiębiorca nie informując konsumentów o okolicznościach uszkodzenia towaru lub opakowania, które otrzymał od nich, nie sporządzając także żadnej wyceny stwierdzonego uszkodzenia, nie umożliwiając konsumentom zapoznanie się ze stwierdzonymi



uszkodzeniami i podjęcie procesu reklamacyjnego u dostawcy przesyłki, przyjmując automatycznie, że koszt ten stanowi w większości przypadków wysokość wpłaconej przez konsumenta zaliczki **narusza dobre obyczaje**, gdyż nie informuje konsumenta o okolicznościach uszkodzenia towaru i nie przedstawia na poparcie tych okoliczności żadnych dowodów, a tym samym narusza zasady staranności zawodowej, która powinna cechować profesjonalistę zawierającego umowę ze słabszym uczestnikiem rynku, jakim jest konsument. Spółka w każdym przypadku uznawała, że do uszkodzenia towaru lub opakowania doszło z winy konsumenta. Konsument nie otrzymywał wraz z żądaniem zapłaty odszkodowania żadnych dokumentów potwierdzających stawiane zarzuty.

Przedsiębiorca mając na uwadze uprawnienia konsumentów stosownie do dobrych obyczajów powinien w przypadku dostarczenia mu przez kuriera uszkodzonych przesyłek zażądać utrwalenia tego faktu poprzez spisanie protokołu szkody w obecności kuriera, po czym poinformować o tym fakcie konsumenta wraz z dostarczeniem mu dokumentów niezbędnych do wszczęcia procedury reklamacyjnej oraz wycenę szkody, co do powstałego uszkodzenia towaru lub opakowania, tak aby konsument mógł wszcząć procedurę reklamacyjną u przewoźnika i ocenić czy wysokość tej szkody jest adekwatna do powstałych uszkodzeń.

Tak opisana praktyka jako sprzeczna z dobrymi obyczajami, prowadzi tym samym do zniekształcenia zachowań rynkowych konsumentów, którzy po zawarciu ze Spółką umowy odstępają od niej w ramach prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, gdyż pozbawia ich możliwości skutecznego reklamowania u dostawcy przesyłki jej uszkodzenia w transporcie, co narusza ich interesy ekonomiczne i co stanowi naruszenie art. 4 ust. 1 upnpr, który brzmi: *„Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.”*

Ustawodawca posługuje się sformułowaniem "istotności", co sugeruje, że zachowanie rynkowe konsumenta w wyniku stosowania praktyki rynkowej nie może być zniekształcone w nieznacznym stopniu. Intencją ustawodawcy było zatem wskazanie na istotność, czyli odniesienie wyłącznie do takiej praktyki, która jest w stanie (może wynikać to z jej siły wpływu) realnie (doszło do zniekształcenia) lub tylko potencjalnie (może w przyszłości) zniekształcić (wypaczyć) zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Zniekształcenie ekonomicznego zachowania przeciętnego konsumenta dotyczy tych praktyk rynkowych, które mają pewien ciężar gatunkowy, w postaci istotnej siły oddziaływania na zachowanie gospodarcze konsumenta. Wpływ ten jest na tyle istotny, że prowadzi do wypaczenia (zniekształcenia lub tylko takiej potencjalnej możliwości) zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta<sup>7</sup>. Precyzując zatem istotność (doniosłość) zniekształcenia (lub

---

<sup>7</sup> D. Kasprzycki, Ochrona zbiorowych interesów konsumentów na przykładzie przesyłania niezamówionej korespondencji (w:) Handel elektroniczny. Prawne problemy, red. J. Barta, R. Markiewicz, Kraków 2005, s. 739



możliwości zniekształcenia) jest to zdolność do wpływania na zachowanie rynkowe konsumenta<sup>8</sup>.

W świetle art. 2 lit. e) dyrektywy 2005/29/WE "istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów" oznacza wykorzystanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął". Jeśli natomiast chodzi o decyzję dotyczącą umowy, należy wskazać, że obejmuje ona każdą podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego czy, jak i na jakich warunkach dokona on zakupu, zapłaci, zatrzyma lub rozporządzi produktem lub też wykona jakiegokolwiek przysługujące mu uprawnienie, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać tej czynności, czy też z niej zrezygnuje (tak art. 2 lit. k dyrektywy 2005/29/WE).

Istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów przez stosowaną praktykę rynkową pozwala uznać, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. Można zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta uległ wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, to należy stwierdzić, że musi ono być co najmniej potencjalne. Uściślając wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta. Jeśli zatem konsument nie byłby pod wpływem (istotnym) nieuczciwej praktyki rynkowej, jego zachowanie rynkowe przybrałoby inny kształt. Jeżeli określonej praktyce stosowanej przez przedsiębiorcę nie można zarzucić możliwości istotnego zniekształcenia (w sytuacji gdy wpływ praktyki rynkowej na zachowanie gospodarcze konsumenta jest mało istotny lub nieistotny), to nie może być mowy o nieuczciwej praktyce rynkowej. Za wystarczające zatem dla uznania praktyki rynkowej za nieuczciwą (oprócz przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami) uznaje się wykazanie **jedynie potencjalnej możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego** (co oznacza, że nie musi do niego dojść) przeciętnego konsumenta. Tym samym wystarczy, że praktyka ma zdolność wpływania na decyzje konsumenta w postaci jej zniekształcenia.

Jak już zostało wykazane wcześniej Hausfeuer Sp. z o.o. pozbawiała konsumentów możliwości skutecznego reklamowania u dostawcy przesyłki jej uszkodzenia w transporcie, zatem realnie zniekształcała on poprzez swoją praktykę zachowania rynkowe konsumentów. W związku z powyższym, opisane działanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 3 ustawy o okik. Ponadto w tym miejscu wskazać należy, że skargi oraz odstąpienia od umów, pomimo zmiany formy prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności, mogą wpływać do niego nadal, gdyż zakres działalności Spółki przekształconej jest tożsamy z zakresem działalności Spółki

---

<sup>8</sup> Tak w odniesieniu do czynów nieuczciwej konkurencji zob. R. Skubisz (w:) Komentarz do ustawy..., pod red. J. Szwaji, s. 691 i n.



przekształcanej, a skoro kontynuuje ona działalność poprzedniej Spółki dotyczy jej nakaz zaniechania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

### **Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

Ustawa okik nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.

Praktyki stosowane przez Przedsiębiorcę dotyczą nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować, a którzy zawierali ze Spółką umowę zakupu towaru z rozłożeniem płatności na raty ustalone przez Przedsiębiorcę, czego zabezpieczeniem był weksel in blanco z formułą „na zalecenie” lub odstępują lub będą odstępowali od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, a odsyłając w ramach tego odstąpienia zakupiony w Spółce towar zostają obciążeni kosztami rzekomego jego uszkodzenia lub uszkodzenia opakowania w wysokości wpłaconej zaliczki. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te godzą w zbiorowy interes konsumentów.

**Biorąc powyższe pod uwagę orzeczono jak w punktach I.- II. sentencji niniejszej decyzji.**

### **Odniesienie się do odpowiedzi Przedsiębiorcy na przedstawione zarzuty.**

Nie sposób zgodzić się z twierdzeniami Przedsiębiorcy zawartymi w odpowiedzi na Zawiadomienie o wszczęciu przez Prezesa Urzędu postępowania administracyjnego przeciwko Hausfeuer Sp. z o.o. Po pierwsze w trakcie prowadzonego postępowania Przedsiębiorca nigdy nie przedstawił wzorca umowy kredytu, który jest podpisywany w przypadku udzielania kredytu przez Bank. Przesłane kopie zawartych umów zawierają w swojej treści informacje dotyczące rozłożenia konsumentowi na raty kosztu zakupu towaru, wskazując elementy określone w ustawie o k.k. jako kredyt konsumencki (wysokość rat do



zapłaty i koszty udzielenia kredytu). Po drugie Przedsiębiorca podaje sprzeczne informacje, gdyż twierdzi, że konsument nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z odroczeniem spełnienia świadczenia, podczas gdy w zebranych materiałach dowodowych cena zakupionego - na spotkaniu organizowanym przez Spółkę - towaru wyraźnie różni się od ceny właściwej towaru. Zatem nie może być tu mowy o nieosiąganiu przez Przedsiębiorcę dodatkowych korzyści z tytułu rozłożenia takiej płatności na raty. Ponadto na umowach sprzedaży podawane jest konto firmowe, na które należy wpłacać wymagane raty, przy którym nigdzie nie ma adnotacji, kto jest jego właścicielem. Natomiast z uwagi na zawarte na umowie logo HAUSFEUER, nie budzi wątpliwości konsumentów, iż należy ono do Przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca nie ustosunkował się do treści pkt II. sentencji decyzji.

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

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o okik, w decyzji, o której mowa w art. 26 ust. 1 ustawy o okik, 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. Mając na uwadze wynikającą z art. 26 ust. 2 ustawy o okik możliwość określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał, że zasadne będzie określenie Przedsiębiorcy następujących środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegających na wysłaniu do konsumentów, którzy odstąpili w terminie od umowy zawartej z Przedsiębiorcą, a zostali obciążeni kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności na podstawie prawidłowo sporządzonego protokołu szkody, oraz konsumentów w stosunku, do których miał zastosowanie kwestionowany w niniejszej sprawie weksel in blanco zawierający klauzulę „zapłacę bez protestu za ten weksel własny in blanco na zlecenie (...)” – w formie przesyłki rejestrowanej – listu poleconego, pisma o treści wskazanej w sentencji Decyzji pkt III.1.

Ponadto stosownie do pkt III. 2 sentencji niniejszej Decyzji Przedsiębiorca ma obowiązek zwrotu konsumentom na konto, z którego dokonano wpłaty zaliczki na poczet zakupu towaru, nienależnie pobranych kwot z tytułu uszkodzenia towaru lub opakowania przy stosowaniu mechanizmu określonego w pkt II. sentencji niniejszej decyzji.

Co więcej, stosownie do pkt III. 3 sentencji niniejszej Decyzji Przedsiębiorca ma obowiązek zwrotu listem poleconym wszystkim konsumentom, wystawionych na ich nazwiska weksli in blanco z klauzulą „na zlecenie”.

Wysłanie konsumentom przedmiotowej informacji wraz ze zwrotem niesłusznie pobranych kwot oraz wystawionych weksli in blanco jest istotne z punktu widzenia usunięcia naruszeń ekonomicznych interesów konsumentów, w dużej mierze osób starszych, dysponujących niewielkimi dochodami.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował, iż z uwagi na skalę dokonanych potrąceń, niezbędne jest poinformowanie pokrzywdzonych konsumentów o stosowanej przez Hausfeuer Sp. z o.o. (obecnie działającej pod firmą Housefire sp. z o.o. sp. k.) praktyce



naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto niezbędnym jest dokonanie na ich rzecz zwrotu niesłusznie pobranych kwot oraz podpisanych weksli in blanco. Na uwagę zasługuje fakt, że starszym osobom, a takich w dużej mierze ta praktyka dotknęła, jest trudno dochodzić swoich roszczeń w sądach powszechnych. Zatem otrzymanie zwrotu niesłusznie pobranych kwot stanowić będzie usunięcie skutków przedmiotowej praktyki.

Natomiast w stosunku do tych konsumentów, którym wystawiono weksle z informacją „na zlecenie” zamiast „nie na zlecenie lub równoważną” Prezes Urzędu nakazał zwrot podpisanych weksli in blanco. Zatem przyjęty środek jest również adekwatny do założonego celu w postaci usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o okik.

**Celem nałożenia na Przedsiębiorcę obowiązków dodatkowych jest bowiem m.in. realizacja funkcji edukacyjnej oraz prewencyjnej wobec innych uczestników rynku.** Nakładane przez Prezesa UOKiK na Przedsiębiorcę obowiązki dodatkowe spełniają wobec konsumentów funkcję edukacyjną, stanowiąc kolejny element edukacji konsumentkiej zmierzającej do kształtowania tzw. postawy konsumenta uważnego, ostrożnego i dobrze poinformowanego. Znajomość naruszeń sprawi, że w przyszłości konsumenci będą bardziej uważni i ostrożni przy dokonywaniu analizy praktyk stosowanych przez przedsiębiorców.

Realizacja tych obowiązków pozwoli również na usunięcie dotkliwych skutków naruszających ekonomiczne interesy konsumentów dotkniętych niedozwolonymi praktykami Spółki.

**Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie III. sentencji niniejszej decyzji.**

#### **IV. Kara pieniężna**

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

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy o okik ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego Przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o okik nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o okik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik).



Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślne czy też nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika z art. 106 ust. 1 okik. **Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje, że w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, Przedsiębiorca działał umyślnie i zdawał sobie sprawę z możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.** Podkreślić należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą związaną z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien mieć świadomość, że m.in. ustawa o k.k. wymaga od kredytodawców by w stosowanych przez siebie umowach zawierali komplet informacji wymaganych przepisami prawa oraz nie naruszali w inny sposób interesów konsumentów, a także by właściwie informowali konsumentów o okolicznościach dotyczących wykonywania ich umowy. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Przedsiębiorcy było efektem godzenia się przez niego na naruszanie dobrych obyczajów i bezprawne działanie, co nie powinno mieć miejsca w przypadku profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w sentencji niniejszej decyzji umyślnie. Jednakże jak wskazuje art. 106 ust. 1 pkt 4 okik „ (...) jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie (...)dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24” Prezes Urzędu może nałożyć na niego karę pieniężną .

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o okik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o okik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

W punktach I-II. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o okik. Powyższe dało podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik.

Podstawą do obliczenia wysokości każdej z kar jest obrót osiągnięty przez Hausfeuer sp. z o.o. w roku poprzedzającym nałożenie kary, który w 2016 r. wyniósł [\*\*\*\*\*] zł (słownie: [\*\*\*\*\*]w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona za każdą z praktyk, to kara pieniężna w wysokości [\*\*\*\*\*]zł.



Ustalenie wymiaru kar pieniężnych w przedmiotowej sprawie ma charakter wieloetapowy, co spowodowane jest zaistnieniem okoliczności mających wpływ na ich wysokość. Ustalając wymiary kar pieniężnych za naruszenia stwierdzone w punktach I-II. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kar – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

I. Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie I. sentencji decyzji polegającego na niestosowaniu w treści wykorzystywanych weksli in blanco, stanowiących formę zabezpieczenia udzielanych kredytów konsumenckich sformułowania „nie na zlecenie” lub innego równoznacznego, co jest niezgodne z art. 41 ust. 1 ustawy o k.k., a poprzez to może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o okik.

Prezes Urzędu uwzględnił, iż w niniejszym przypadku zakwestionowana praktyka ujawniała się na etapie zawierania kontraktu. Ze względu na specyfikę naruszenia mającego miejsce na rynku sprzedaży bezpośredniej, a dotyczącego wrażliwej grupy konsumentów-osób starszych, wagę tych praktyk określono jako poważną. Miarkując niniejszą karę zwrócono uwagę na to, że skutkiem ocenianej praktyki mogło być niedoinformowanie konsumenta, który na skutek bezprawnych działań Przedsiębiorcy mógł podjąć decyzję o zawarciu umowy z Przedsiębiorcą. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę, że weksle in blanco niezawierające wymaganych prawem informacji były stosowane przez Przedsiębiorcę od dnia 30 marca 2016 r., a zatem, że praktyka ta ma charakter długotrwały. Równocześnie szkodliwość praktyki wskazanej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji wiązała się z tym, że stanowiła ona formę wywierania niedozwolonej presji na konsumentów poprzez stwarzanie groźby ewentualnej egzekucji w wymiarze przekraczającym wysokość pierwotnego zobowiązania, co bezpośrednio mogło się przełożyć na naruszenie ekonomicznych interesów konsumentów.

W oparciu o obrót osiągnięty przez Hausfeuer sp. z o.o. w 2016 r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [\*\*\*] %, czyli na poziomie [\*\*\*\*\*]zł (po zaokrągleniu do pełnego złotego) dla naruszenia polegającego na zaniechaniu informowania konsumentów, w treści weksli in blanco, stanowiących formę zabezpieczenia udzielanych kredytów konsumenckich sformułowania „nie na zlecenie” lub innego równoznacznego.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W niniejszym przypadku wystąpiły okoliczności obciążające Przedsiębiorcę. Po pierwsze przedmiotowe naruszenie obejmuje zasięgiem terytorium całego kraju, co znajduje swoje potwierdzenie w treści otrzymanych przez Prezesa Urzędu skarg. Zatem skutki naruszenia rozciągają się na znaczną liczbę konsumentów, co skutkuje zwiększeniem kary o 20%. Po drugie Przedsiębiorca zdaniem Prezesa Urzędu działał umyślnie, zatem występują uzasadnione podstawy do podwyższenia kary pieniężnej o 50%. Świadczy o tym ocena





całokształtu zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego w zakresie zakwestionowanej niniejszą decyzją praktyki z pkt I. sentencji decyzji. W treści skarg i zawiadomień konsumenci wskazują, iż w przypadku chęci odstąpienia przez nich od umowy zawartej z Przedsiębiorcą zastraszani są uruchomieniem weksla, który podpisali (dowód: karta 1678). Takie działanie Przedsiębiorcy wiąże się ze stosowaniem niczym nieusprawiedliwionego nacisku i zachowań agresywnych wobec konsumentów, którzy należą ponadto do tzw. wrażliwej grupy uczestników rynku, jakimi są osoby starsze. Natomiast po interwencji Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów, Przedsiębiorca przyznaje, że weksel nie został przez danego konsumenta w ogóle podpisany. Podobnie w sytuacji, gdy Rzecznik zażąda zwrotu weksla, Przedsiębiorca również przyznaje, że danemu konsumentami w ogóle takiego weksla nie wręczał przy podpisywaniu umowy. (dowód: karty 1730, 1907, 2139, 2141)

W wyniku szeregu umyślnych działań, sprzecznych z obowiązującymi regulacjami prawnymi, Przedsiębiorca dąży do osiągnięcia maksymalnego zysku, m. in. stosując w wekslach in blanco (gotowych do wypełnienia) w razie powstania zaległości płatniczej, sformułowania „na zlecenie”, która to klauzula nie chroni interesów konsumentów. W kontekście ocenianej praktyki bez znaczenia jest okoliczność, że do takiej sytuacji nie doszło. Jednakże sama ewentualność i świadome działanie Przedsiębiorcy, nakierowane na wzbudzenie stanu niepewności i zagrożenia po stronie konsumentów, co do skutków ewentualnego uruchomienia weksla, jest niedopuszczalne. Nieumieszczenie klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej przy jednoczesnym braku informacji o tym, że kredytodawca jest w tej sytuacji odpowiedzialny za ewentualną szkodę wynikającą z przeniesienia weksla na inną osobę wskazują na zaplanowaną i przemyślaną taktykę biznesową.

Działania Przedsiębiorcy nakierowane są na sprzedaż towarów o znacznej wartości podczas spotkań grupowych organizowanych m. in. w wynajętych salach w hotelach. Adresując sprzedaż towarów do wytypowanej grupy konsumentów- głównie osób starszych- Przedsiębiorca podczas prezentacji ma również wiedzę na temat potencjalnych klientów, ich potrzeb, zainteresowań i sytuacji finansowej. Potrafi sprawić, że konsument przytłumi swoje wątpliwości przed zakupem oferowanego towaru i zaakceptuje transakcję, co zostało wielokrotnie podkreślone w otrzymanych przez tut. Delegaturę skargach. Nie sposób nie zauważyć, że Przedsiębiorca umyślnie dołączał do umów sprzedaży weksle in blanco, znając przecież niskie dochody emerytów, osób chorych i ich ewentualną wypłacalność. Obciążanie konsumentów kwotą nadzabezpieczającą z tytułu zwłoki w spłacie należności, prowadzić może do nadmiernego obciążenia finansowego konsumentów. Działanie z pełną świadomością konsekwencji jakie mogą ponieść konsumenci, narusza strukturę rynkową w sektorze sprzedaży detalicznej. Takie działanie jest celowe, stanowi część większego planu, mającego na celu wywoływanie nieodwracalnych czy też trudnych do odwrócenia skutków takiego naruszenia.

Warto w tym miejscu również wskazać na rosnącą popularność sprzedaży w formie tzw. prezentacji na pokazach, a w konsekwencji powiększającego się wciąż rynku sprzedaży poza lokalami przedsiębiorstwa. Podkreślenia wymaga fakt, że Przedsiębiorca stosował wskazane weksle na terenie całego kraju, zatem zasięg naruszenia jest ogólnopolski. Co więcej wartość



sprzedaży towarów mających związek z naruszeniem przepisów prawa sięga średnio od [\*\*\*\*\*]zł (dowód: karty 1576, 1682) do [\*\*\*\*\*]zł (dowód: karty 1528, 1581, 1585, 1589, 1637, 1689, 1702, 1720, 1772, 1946, 2004, 2010, 2087, 2099, 2179), a w wyniku podpisania weksla in blanco Przedsiębiorca zastraszał konsumentów koniecznością zapłaty nawet [\*\*\*\*\*]złoty. (dowód: karta 2125)

Sumy uzyskane w związku z prowadzoną w ten sposób przez Spółkę praktyką stanowiły zatem dodatkowe źródło dochodu dla Przedsiębiorcy. Nie można ich traktować w kategoriach troski o terminową spłatę zaciągniętych przez konsumentów zobowiązań. Analiza wpisu Hausfeuer Sp. z o.o. do Krajowego Rejestru Sądowego wykazała, iż sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, praktykowana przez Spółkę, stanowi przeważający przedmiot jej działalności. (dowód: karta 40) Podobnie, jak ma to miejsce w przypadku jego kontynuatora-Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k.

Ustalony stan faktyczny wskazuje na umyślne zachowanie Przedsiębiorcy, ponieważ zawarł on w stosowanych wekslach sformułowania, zdając sobie sprawę z konsekwencji, jakie będzie ono rodziło po stronie konsumentów. Należy podkreślić, że zakwestionowane w pkt I. sentencji decyzji działania Hausfeuer Sp. z o.o. były przemyślane i celowe. Były one nakierowane na pozyskanie jak największej liczby potencjalnych klientów na terenie całego kraju, uzyskanie jak największego poziomu dochodu, wywarcie presji oraz stosowanie środków odwetowych w przypadku próby odstąpienia od umowy i chęci anulowania podpisanych dokumentów. Weksle in blanco w przedstawionej formie znacznie pogarszały sytuację prawną konsumentów na wypadek ewentualnego sporu na tle wykonywania zawartej z Hausfeuer Sp. z o.o. umowy. Mając na uwadze ustalone okoliczności, nie sposób twierdzić, że Przedsiębiorca w zakresie opisanej w pkt I. sentencji praktyki naruszył tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. Wykazał się on bowiem brakiem rzetelności w relacjach z konsumentami, którzy to mogli zostać narażeni na wyrządzenie szkody przez nabywcę weksla.

Łączne zastosowanie przesłanek obciążających pozwala na ostateczne ustalenie wysokości kary, która wynosi po zaokrągleniu do pełnego złotego: **163.642, 00 zł.**

W tych okolicznościach należało orzec, jak wyżej.

II. Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie II. sentencji decyzji polegającego na obciążaniu konsumentów kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności przez konsumenta, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową sprzeczną z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie wykonywania umowy, co stanowi naruszenie art. 4 ust. 1 upnpr, a zatem stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.



Prezes Urzędu uwzględnił, iż w niniejszym przypadku zakwestionowana praktyka ujawniła się na etapie wykonywania kontraktu.

Przy ocenie stopnia szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił, że naruszone zostało prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez Przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających dokonywanie transakcji handlowych przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności. W konsekwencji, nieuczciwą praktykę Przedsiębiorcy polegającą na obciążaniu konsumentów kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności przez konsumenta należy uznać za wysoce naganną i naruszającą istotne ekonomiczne interesy konsumentów, w dużej mierze osób starszych, o niewielkich dochodach.

Miarkując niniejszą karę zwrócono uwagę na to, że w każdym przypadku Spółka uznawała, że do uszkodzenia towaru lub opakowania doszło z winy konsumenta. Nie sposób zatem nie dostrzec przerzucania ryzyka związanego z prowadzeniem działalności całkowicie na konsumentów. Konsument nie otrzymywał wraz z żądaniem zapłaty odszkodowania żadnych dokumentów potwierdzających stawiane zarzuty. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę, że zakwestionowana praktyka jest stosowana przez Przedsiębiorcę od kwietnia 2016 r., a zatem, że praktyka ta ma charakter długotrwały. (dowód: karta 205)

Co więcej, kwoty potrąceń, jakich Przedsiębiorca domaga się od konsumentów, stanowiły znaczny przychód w prowadzonej przez niego działalności, o czym świadczy zebrany w sprawie materiał dowodowy. Zarówno zestawienie przekazane przez Hausfeuer Sp. z o.o. w toku prowadzonego postępowania (dowód: karta 205), jak i jego odpowiedź o łącznej wysokości potrąceń z tytułu uszkodzenia towaru, zgodnie z notami księgowymi Spółki ([\*\*\*\*\*]zł- dowód karta 203), wskazują na czerpanie przez Hausfeuer Sp. z o.o. znacznych korzyści finansowych z tego procederu. Prezes Urzędu uwzględnił również okoliczność związaną ze skalą prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności gospodarczej, tj. napływ skarg na Hausfeuer Sp. z o.o. z terenu całej Polski.

W oparciu o obrót osiągnięty przez Hausfeuer sp. z o.o. w 2016 r., ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [\*\*\*]% obrotu, czyli na poziomie [\*\*\*\*\*] zł (po zaokrągleniu do pełnego złotego) dla naruszenia polegającego na obciążaniu konsumentów kosztami uszkodzenia opakowania lub towaru odesłanego na adres Przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bez możliwości weryfikacji tych okoliczności przez konsumenta.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W niniejszym przypadku wystąpiły okoliczności obciążające Przedsiębiorcę. Po pierwsze przedmiotowe naruszenie obejmuje zasięgiem terytorium całego kraju, o czym świadczą otrzymane przez Prezesa Urzędu skargi. Zatem jego skutki rozciągają się na znaczną liczbę konsumentów, co skutkuje zwiększeniem kary o 20%. Pomimo wszczenia i prowadzenia



niniejszego postępowania, Przedsiębiorca nie zaniechał stosowania zakazanej praktyki, o czym świadczą wciąż napływające skargi i zawiadomienia do tut. Delegatury, a także informowanie przez samych konsumentów organów ścigania o jego działalności. Co więcej, w wyniku przekształcenia Hausfeuer sp. z o.o. powstała spółka tożsama ze spółką przekształcaną, która to kontynuuje działalność swojego poprzednika. Po drugie Przedsiębiorca zdaniem Prezesa Urzędu działał umyślnie, zatem występują uzasadnione podstawy do podwyższenia kary pieniężnej o 50%. Na potwierdzenie powyższego wskazać należy, że na poczet rzekomo uszkodzonego towaru lub przesyłki, Przedsiębiorca potrącał kwotę już wpłaconą przez konsumentów na pokazie, tzn. jeżeli konsument wpłacił zaliczkę w wysokości [\*\*\*\*\*] zł, to otrzymywał wezwanie od Hausfeuer Sp. z o.o., że dokładnie na taką kwotę wycenia uszkodzenia. (dowód: karty 1753, 1763, 1799- 1800, 1817, 1822- 1823, 1830- 1831, 1938, 2046, 2058, 2104, 2264, 2268)

Przedsiębiorca nie okazywał protokołu stanu odbioru przesyłki spisane go z przewoźnikiem, z którego mogłoby wynikać uszkodzenie towaru. Prezes Urzędu nie podziela stanowiska Spółki jakoby jednostronnie sporządzane przez pracownika Spółki protokoły szkody, w których treści nie ma dokładnego opisu uszkodzenia i wyceny powstałej szkody, wypełniały ten obowiązek w sposób należyty. Wewnętrzne protokoły uszkodzenia opakowania/ kartonu lub towaru nie były wysyłane do konsumentów ani nie są okazywane kurierom. Nie należy także używać w stosunku do nich określenia „protokół uszkodzenia przesyłki/ towaru”.

Przedsiębiorca nie przedkłada żadnego dokumentu, który potwierdziłby wartość wyrządzonej szkody, nie wykazuje w żaden sposób zasadności swoich roszczeń. Rozbieżność pomiędzy poszczególnymi, jednostronnymi wycenami uszkodzeń również jest niezrozumiała i niczym nie uzasadniona. Towary są odsyłane przez konsumentów w oryginalnych, nienaruszonych opakowaniach, co często dokumentowane było przez nich na zdjęciach i w obecności świadków. (dowód: karty 1792, 1797- 1798, 1837, 1896- 1897, 1899, 1930- 1931, 2059-2060, 2133, 2189-2191, 2253, 2255, 2290-2291)

Konsumenci decydują się także na wykup ubezpieczenia, na wypadek zaginięcia lub uszkodzenia przesyłki. (dowód: karta 2272) Ponadto Hausfeuer Sp. z o.o. przedstawiała zdjęcia nie tych przesyłek, których sprawa dotyczy, zatem działa z premedytacją, licząc na zniechęcenie i odstąpienie przez konsumenta od składania reklamacji, jak również dążąc do przedłużenia 14- dniowego terminu na odstąpienie do umowy. (dowód: karta 1767, 1822- 1823) Skutkuje to tym, że z wpłaconych przez konsumentów zaliczek Przedsiębiorca w sposób nieuprawniony, czerpie korzyści finansowe. Konsumenci wprowadzeni w błąd co do przysługujących im uprawnień czy zniechęceni dalszym dochodzeniem swoich należności, niekiedy rezygnują z odzyskania wpłaconych pieniędzy. Można stwierdzić z całą pewnością, że w zakresie zakwestionowanej niniejszą decyzją praktyki z pkt II. sentencji decyzji Hausfeuer Sp. z o.o. uczynił swoje źródło dochodu.

Podkreślenia wymaga także fakt, że pomimo ogromnej liczby napływających do Przedsiębiorcy oświadczeń o odstąpieniu od umowy, w okresie od kwietnia 2016 r. do kwietnia 2017 r. było ich łącznie [\*\*\*\*\*], zwróconych zostało jedynie [\*\*\*\*\*] zaliczek (w przedstawionej Prezesowi Urzędu tabeli Przedsiębiorca błędnie wskazał liczbę [\*\*\*\*\*]-



dowód: karta 205), czyli [\*\*\*]%. Jednakże wpłacane przez konsumentów na pokazach zaliczki pomniejszane są o wartość uszkodzenia towaru bądź przesyłki. Zatem również nie można mówić o ich dobrowolnym zwrocie przez Hausfeuer Sp. z o.o. Dopiero interwencja Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów, jak już zostało wyżej wspomniane, wymusza na Przedsiębiorcy zmianę decyzji. Pozostałe [\*\*\*]% wpłaconych zaliczek, jak można domniemywać, pozostaje w rękach Przedsiębiorcy i stanowiło jego przychód.

Jednocześnie analizując przywołane zestawienie należy zwrócić uwagę na 3- krotny wzrost liczby złożonych oświadczeń o odstąpieniu od umowy, w porównaniu z rokiem 2016. Tendencja ta utrzymywała się począwszy od grudnia 2016 r. Bezspornym zatem jest uznanie, że taką politykę Spółki prowadziła z własnej inicjatywy, bez zamiaru jej zmiany i dostosowania do obowiązujących regulacji prawnych. Przedsiębiorca pomimo przedstawionych mu zarzutów w toku prowadzonego postępowania, nie zmienił sposobu prowadzenia działalności. Prowadząc profesjonalną działalność nie tylko przerzuca on odpowiedzialność za rzekome uszkodzenie zwróconego towaru na konsumentów, ale w pełni świadomie dąży do osiągnięcia bezspornie antykonsumenckiego skutku w postaci naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów.

Praktykowana przez Hausfeuer Sp. z o.o. przemyślana taktyka biznesowa wywoływała niekorzystne skutki rynkowe w postaci zniekształcenia zachowań rynkowych konsumentów o znacznym zasięgu terytorialnym. Co w konsekwencji powodowało ich mylne wyobrażenie o rzeczywistości. Miało to również istotny wpływ na proces decyzyjny konsumentów związany z ewentualnym nabyciem towaru, jego zatrzymaniem czy też rozporządzeniem oraz warunkami zapłaty. W stosunku do innego, uczciwego zachowania Przedsiębiorcy konsument mógłby podjąć decyzję odmienną, gdyby zdawał sobie sprawę z możliwych do wystąpienia utrudnień przy odstępowaniu od umowy oraz zwrotu towaru. Nie ulega wątpliwości, że celem takiego zachowania Przedsiębiorcy było uzyskanie dodatkowego dochodu, zachwianie równowagi kontraktowej, znaczne ograniczenie zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji co do transakcji oraz wywołanie mylnego wyobrażenia o przysługujących konsumentowi prawach.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę art. 4 ust. 1 upnpr.

Łączne zastosowanie przesłanek obciążających pozwala na ostateczne ustalenie wysokości kary, która wynosi w zaokrągleniu: **196.370, 00 zł.**

Podsumowując, w odniesieniu do zarzutu I. sentencji decyzji Prezes obciążył Przedsiębiorcę karą w wysokości **163.642, 00 zł**, a w odniesieniu do zarzutu II. sentencji decyzji karą w wysokości **196.370, 00 zł.**

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kary obliczone w ww. sposób nie przewyższają kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o okik, jak i prewencyjną,



zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność handlową przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów. Biorąc od uwagę powyższe, kary pieniężne nałożone na Przedsiębiorcę są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o okik.

W tych okolicznościach należało orzec, jak wyżej.

**Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o okik karę pieniężną należy uiścić 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 511010100078782231000000.**

## **V. Rygor natychmiastowej wykonalności**

Zgodnie z art. 103 ustawy o okik, Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

W przypadku praktyki opisanej w pkt I. sentencji niniejszej decyzji naruszany został interes konsumentów polegający na nieumieszczaniu na wekslu, który podpisują konsumenci w trakcie zawierania umowy sprzedaży towarów w celu zabezpieczenia wiarygodności (ratalnego zakupu towarów z oferty Hausfeuer Sp. z o.o.), klauzuli „nie na zlecenie lub innej równoznacznej” na etapie zawierania kontraktu.

Podkreślić w tym miejscu należy, że praktyka opisana w pkt I. sentencji decyzji stanowi działanie bezprawne, którego stosowanie wobec konsumentów w myśl art. 41 ustawy o k.k. jest bezwzględnie zakazane. Uregulowanie wskazanego zakazu wiązało się z koniecznością zapewnienia właściwego funkcjonowania rynku gospodarczego i uzyskania odpowiedniego poziomu ochrony konsumentów. Osiągnięcie takiego rezultatu, w ocenie Prezesa Urzędu, jest możliwe wyłącznie w przypadku skutecznego i niezwłocznego eliminowania tego typu działań z obrotu.

W przypadku praktyki opisanej w pkt II. sentencji niniejszej decyzji naruszony został ekonomiczny interes konsumentów polegający na obciążaniu ich kosztami uszkodzenia zwracanego towaru lub opakowania bez dokonania niezbędnych w tym zakresie procedur i przekazania konsumentom w tym zakresie informacji.

Praktyka opisana w pkt II. sentencji decyzji stanowi nieuczciwą praktykę rynkową sprzeczną z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcającą zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie wykonywania umowy.



Za skrajnie nieprofesjonalne, bezprawne oraz naruszające dobre obyczaje, w ocenie Prezesa Urzędu, uznać należy postępowanie opisane w pkt I. i II. sentencji niniejszej decyzji. Konsumentom mają niezaprzeczone prawo funkcjonowania w przejrzystych warunkach rynkowych, a o takich nie może być mowy w przypadku niezgodnego z prawem wystawiania weksli in blanco i obciążania konsumentów kosztami uszkodzenia zwracanego towaru lub opakowania bez dokonania niezbędnych w tym zakresie procedur i przekazania konsumentom w tym zakresie informacji.

Za nałożeniem rygoru natychmiastowej wykonalności w niniejszej sprawie przemawia również okoliczność, że przedmiotem oferty Przedsiębiorcy są między innymi urządzenia mające służyć poprawie stanu zdrowia. Niedozwolone praktyki dotyczą zatem w dużej części osób cierpiących na różne schorzenia, a więc przynajmniej w części ludzi starszych, w tym emerytów i rencistów. W związku z powyższym, wpływanie przy wykorzystaniu niedozwolonej praktyki rynkowej na podjęcie decyzji dotyczącej umowy przez tę grupę konsumentów, i narażenie ich na konsekwencje bezprawnego zapisu w wekslach in blanco Prezes Urzędu uznaje za szczególnie rażące naruszenie.

Ze względu na rażące naruszenie przez Przedsiębiorcę opisanego wyżej interesu konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania praktyki opisanej w pkt I. i II. sentencji niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób w pełni zostanie zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji. Podnieść jednocześnie należy, iż brak nałożenia rygoru może oznaczać skuteczną, z punktu widzenia Przedsiębiorcy, kontynuację stosowania zakwestionowanych praktyk, już jako spółka przekształcona pod firmą Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k. Wobec powyższego, natychmiastowe ich zaprzestanie ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia dalszym naruszeniom interesów konsumentów, w tym interesów ekonomicznych.

W okolicznościach niniejszej sprawy, za nadaniem rygoru natychmiastowej wykonalności nakazowi zaniechania stosowania zakwestionowanych praktyk przemawia również to, że sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi główny przedmiot działalności zarówno Hausfeuer sp. z o.o., jak i Housefire sp. z o.o. sp. k. sp. k., co sprawia, że stosowane przez niego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów dotyczą ich szerokiego kręgu.

Prezes Urzędu zdecydował także o nadaniu rygoru natychmiastowej wykonalności pkt III. sentencji niniejszej Decyzji dotyczącego środków usunięcia trwających skutków praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę. Usunięcie tych skutków w postaci skierowania do konsumentów listu poleconego z informacją o wydaniu niniejszej Decyzji wraz z podaniem treści jej rozstrzygnięcia jak również zobowiązanie Przedsiębiorcy do zwrotu weksli podpisanych przez konsumentów zawierających klauzulę „na zlecenie” i kwot pobranych z tytułu uszkodzenia towaru zwracanego przez konsumenta przy zastosowaniu mechanizmu opisanego w pkt II sentencji niniejszej Decyzji daje gwarancję odzyskania przez konsumentów niesłusznie pobranych środków pieniężnych i odzyskania weksla zawierającego klauzulę niezgodną z prawem. Biorąc pod uwagę fakt, że skutkami tych



praktyk dotknięte zostały osoby w podeszłym wieku środki te są adekwatne i niezbędne do przywrócenia równowagi pomiędzy stronami zawartych umów sprzedaży.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt I. i II. sentencji naruszenia oraz w pkt III. usunięcie skutków stosowanych praktyk Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V. sentencji niniejszej decyzji.

## **VI. Koszty postępowania**

Zgodnie z art. 80 ustawy o okik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I.-II. sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o okik. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **155, 40 zł (słownie: sto pięćdziesiąt pięć złotych czterdzieści groszy).**

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

### **Pouczenia:**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o okik oraz na podstawie art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (Dz.U.2016.1822 -j.t. ze zm., dalej jako kpc) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.), odwołanie od





decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

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

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

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

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o okik w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 kpc i na podstawie art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 ustawy o okik, można 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 Lublinie w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia w przedmiocie rygoru natychmiastowej wykonalności (pkt V. sentencji decyzji), stosownie do treści art. 108 § 2 zd. 2 kpa, w związku z art. 83 ww. ustawy o okik, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479<sup>32</sup> kpc, zażalenie na przedmiotowe postanowienie należy wnieść do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Lublinie, w terminie tygodniowym od daty doręczenia Decyzji.

W tych okolicznościach należało orzec, jak wyżej.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Lublinie  
Ewa Wiszniowska*



**Otrzymują:**

1. [\*\*\*\*\*]
2. **Housefire sp. z o. o. sp. k. sp. k. z siedzibą w Poznaniu  
ul. Podgórna 15, 61- 828 Poznań**

a/a

