



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**DELEGATURA WE WROCŁAWIU**  
50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071)34 05 920, fax (071)34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-18/10/ZR

Wrocław, 15 kwietnia 2011 r.

**DECYZJA RWR 06/2011**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 107 poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy „ACPLAST” Sp. jawna Kamil Zmarzlik, Adrian Zmarzlik, z siedzibą w Strzelcach Krajeńskich,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,  
po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegających na:

- 1) Naruszeniu obowiązku określonego w art. 3 ust.1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* ((Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez zaniechanie poinformowania konsumentów o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy oraz poprzez zaniechanie wręczenia kupującemu stosownego oświadczenia w tym zakresie;
- 2) Naruszeniu zakazu określonego w art. 2 ust.2 wymienionej ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* poprzez stosowanie we wzorcu umowy postanowienia o treści „*W przypadku zerwania umowy zaliczka nie podlega zwrotowi*”;
- 3) Naruszeniu art. 11, w związku z art. 4 ust.1 i art. 9 ust.1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), zakazującego wyłączenia i ograniczania uprawnień konsumentów wynikających z przepisów tej ustawy poprzez stosowanie we wzorcu umowy postanowienia o treści: „*Kupujący jest zobowiązany w terminie 3 dni po montażu do zgłoszenia na piśmie wszelkich reklamacji dotyczących zarysowań szkła i profili okiennych i parapetów. W przypadku braku stosownego zgłoszenia reklamacja będzie traktowana jako powstała z winy użytkownika i nie będzie rozpatrywana*”;
- 4) Naruszeniu obowiązku określonego w art.13 ust.4 ww. ustawy *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej*, poprzez zaniechanie udzielenia konsumentowi informacji, iż przysługująca gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza

uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową.

**i przyjęciu** przez wymienionego przedsiębiorcę **zobowiązania do zaniechania tych działań; nakłada się** obowiązek wykonania tego zobowiązania **do dnia 15 maja 2011 r.** poprzez wprowadzenie do obowiązującego wzorca umowy następujących zmian powodujących jej zgodność z ww. przepisami:

- usunięcie zakwestionowanego postanowienia z wzorca umowy dotyczącego braku możliwości zwrotu wpłaconej zaliczki;
- uzupełnienie treści wzorca umowy o informacje dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni;
- wprowadzenie załącznika do wzorca umowy – wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa;
- zmianę treści zakwestionowanego postanowienia wzorca umowy dotyczącego zasad zgłaszania reklamacji na: *„Niezwłocznie po zakończeniu montażu Kupujący jest zobowiązany do zapoznania się ze stanem okien i parapetów, w szczególności pod kątem zarysowań i do poinformowania Sprzedającego o stwierdzonych nieprawidłowościach”*;
- uzupełnienie treści wzorca umowy o stwierdzenie, iż udzielona gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 107 poz. 887),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**nakłada się** na przedsiębiorcę „ACPLAST” Sp. jawna Kamil Zmarzlik, Adrian Zmarzlik, z siedzibą w Strzelcach Krajeńskich, obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia **1 czerwca 2011 r.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, [zw. dalej Prezesem Urzędu], zgodnie z przewidzianymi w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów* [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] kompetencjami, przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWR 403-30/10/ZR) w sprawie wstępnego ustalenia, czy przedsiębiorca „ACPLAST” Sp. jawna Kamil Zmarzlik i Adrian Zmarzlik, z siedzibą w Strzelcach Krajeńskich [zw. dalej przedsiębiorcą, spółką lub ACPLAST] może naruszać przepisy w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o których stanowi w szczególności przepis art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, zgodnie z którym za te praktyki uznaje się bezprawne działania przedsiębiorcy naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji.

(dowód: karta 1)

Na podstawie zebranego w postępowaniu wyjaśniającym materiału dowodowego stwierdzono, iż treść wzorca umowy „Umowa Nr ...” stosowanego przez wymienionego przedsiębiorcę może naruszać wymienione wyżej obowiązki określone w art.24 ust. 2 pkt 2) ustawy *o ochronie (...)*, wynikające z przepisów ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* oraz ustawy *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*. W związku z powyższym - postanowieniem nr 241/2010 - Prezes Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez wymienionego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie (...)*, polegających na bezprawnym działaniu w zakresie naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(dowód: karta 14)

Ponadto – zgodnie z punktem 2 postanowienia nr 241/2010 Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 403-30/10/ZR).

(dowód: karta 14)

W trakcie postępowania ww. przedsiębiorca odniósł się w piśmie z dnia 3.02.2011 r. do zarzutów zawartych w postanowieniu 241/2010 i zobowiązał się do usunięcia wskazanych nieprawidłowości, przedstawiając nowy, zmieniony projekt Umowy, wraz z załącznikiem - wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

(dowód: karta 18-20)

Przedsiębiorca został powiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie i nie skorzystał z prawa wglądu do akt sprawy.

(dowód: karta 25)

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

#### **1. Uczestnik postępowania:**

Uczestnik postępowania – „ACPLAST” Spółka jawna Kamil Zmarzlik i Adrian Zmarzlik, z siedzibą w Strzelcach Krajeńskich, przy ul. Elizy Orzeszkowej 5B lok.9, jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą w zakresie m.in. zakładania stolarki budowlanej (kod 4332Z) i działalności agentów zajmujących się sprzedażą drewna, materiałów budowlanych / okien PCV, aluminiowych i drewnianych (kod 4613Z). Spółka jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 000299834.

(dowód: karta 21, 22)

**2.** Działalność przedsiębiorcy polega m.in. na zawieraniu umów poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczących sprzedaży okien PCV, parapetów, żaluzji zewnętrznych i roletek tkaninowych, wraz z ich montażem. Łącznie w latach 2009-2010 zostało zawartych z konsumentami ponad 3000 umów na obszarze części województw zachodniopomorskiego, wielkopolskiego i lubuskiego.

(dowód: karta 6)

W maju 2005 r. spółka wprowadziła do obrotu prawnego wzorzec umowy „Umowa Nr...” [zw. także dalej Umową] w oparciu o który zawierała z konsumentami przedmiotowe umowy.

**3.** Zgodnie z art.3 ust.1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) [zw. dalej ustawą *o ochronie niektórych praw (...)*] przedsiębiorca prowadzący sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa ma obowiązek poinformowania konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od jej zawarcia (zgodnie z art. 2 ust.1 tej ustawy), z czym wiąże się także zakaz do zastrzegania sobie przez przedsiębiorcę prawa do możliwości pobierania odstępnego w takim przypadku (art. 2 ust. 2 tej ustawy).

Ponadto, zgodnie z art.11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej* (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) [zw. dalej ustawą *o szczególnych warunkach (...)*] zakazane jest jakiegokolwiek wyłączenie i ograniczanie uprawnień

konsumenta unormowanych w tej ustawie. Dotyczy to w szczególności prawa wynikającego z art. 4 ust.1 tej ustawy (domniemanie istnienia niezgodności w chwili wydania towaru przed upływem 6 miesięcy od chwili jego wydania) oraz z art. 9 ust.1 (2-miesięczny termin dla konsumenta na zawiadomienie sprzedawcy o wystąpieniu niezgodności).

Z kolei zgodnie z art. 13 ust.4 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, sprzedawca udzielający umownej gwarancji powinien udzielić konsumentowi informacji, iż gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową.

W stosowanym przez spółkę wzorcu umowy zamieszczono m.in. następujące postanowienia umowne (we wzorcu nie oznaczono ich numerami):

- „*W przypadku zerwania umowy zaliczka nie podlega zwrotowi*”;
- „*Kupujący jest zobowiązany w terminie 3 dni po montażu do zgłoszenia na piśmie wszelkich reklamacji dotyczących zarysowań szkła i profili okiennych i parapetów. W przypadku braku stosownego zgłoszenia reklamacja będzie traktowana jako powstała z winy użytkownika i nie będzie rozpatrywana*”.
- „*Gwarancja na okna obejmuje okres 24 miesiące, na rolety zewnętrzne 12 miesięcy, na rolety materiałowe 3 miesiące od daty zakupu*”.

Ponadto w umowie nie zawarto informacji dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od jej zawarcia oraz pominięto informację, że udzielona w umowie gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową.

(dowód: karta 11)

4. W trakcie postępowania przedsiębiorca w w piśmie z dnia 3.02.2011 r. uznał zarzuty zawarte w Postanowieniu Nr 241/2010 oraz zobowiązał się do usunięcia wszystkich wskazanych nieprawidłowości, przedstawiając nowy, zmieniony projekt Umowy, wraz z załącznikiem - wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W wyniku zmian usunięto kwestionowane postanowienie o braku możliwości zwrotu wpłaconej zaliczki, skorygowano postanowienie dotyczące zgłaszania reklamacji, któremu nadano następujące brzmienie: „*Niezwłocznie po zakończeniu montażu Kupujący jest zobowiązany do zapoznania się ze stanem okien i parapetów, w szczególności pod kątem zarysowań i do poinformowania Sprzedającego o stwierdzonych nieprawidłowościach*” oraz dodano postanowienie o treści: „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”. Ponadto wprowadzono załącznik do umowy - „*Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na podstawie art.2 ust.1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*”.

(dowód: karta 23, 24)

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

5. Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami korzystającymi z usług ACPLAST. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem

uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

Art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)*”

6. Aby można było uprawdopodobnić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie (...)* muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:

- a) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy *o ochronie (...)*,
- b) rozważana praktyka w zakresie naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji musi być bezprawna,
- c) praktyka taka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad a)

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...)* przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy *o swobodzie działalności gospodarczej* wynika, że przedsiębiorcą jest jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, (...) wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Do takich podmiotów zalicza również spółkę jawną, regulowaną przepisami kodeksu spółek handlowych. Tak więc podmiot będący stroną postępowania, bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ad. b)

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Ponadto, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy *o ochronie (...)* „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji”.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)*, tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” 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 przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.*” (vide: „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją J. Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118). Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Analizując powyższą przesłankę należy mieć na

uwadze, iż zarzut bezprawnego działania przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie dotyczy naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji - tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 tej ustawy.

Wymienione w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji pierwsze dwa zarzuty dotyczą naruszenia ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów (...)*.

Spółka we wzorcu umowy nie zamieściła ww. informacji o których stanowi art. 3 ust. 1 ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów (...)*, że przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa ma obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 –dniowym bez podania przyczyn oraz wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponadto w Umowie zamieszczono postanowienie przewidujące utratę wpłaconej zaliczki bez uwzględnienia ww. terminu na odstąpienie od umowy, która faktycznie jest odstępnym, a którego pobierania zakazuje art.2 ust.2 ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów (...)*.

Tak więc wskazane postanowienia umowne naruszają wskazane wyżej przepisy ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów (...)* i stanowią bezprawne działanie spółki w tym zakresie.

Kolejne dwa zarzuty dotyczą naruszenia ustawy *o szczególnych warunkach (...)*. Spółka zamieściła w Umowie postanowienie o treści: „*Kupujący jest zobowiązany w terminie 3 dni po montażu do zgłoszenia na piśmie wszelkich reklamacji dotyczących zarysowań szkła i profili okiennych i parapetów. W przypadku braku stosownego zgłoszenia reklamacja będzie traktowana jako powstała z winy użytkownika i nie będzie rozpatrywana*”. Klauzula ta narusza art.11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) zakazujący wyłączenia i ograniczania uprawnień konsumenta unormowanych w tej ustawie. Konkretnie chodzi o prawa wynikające z art. 4 ust.1 przewidującego domniemanie istnienia niezgodności w chwili wydania towaru przed upływem 6 miesięcy od chwili jego wydania oraz z art. 9 ust.1 ustanawiającego 2-miesięczny termin dla konsumenta na zawiadomienie sprzedawcy o wystąpieniu niezgodności towaru z umową. Tymczasem wymienione wyżej postanowienie Umowy w sposób znaczący skraca prawa konsumenta w zakresie przysługujących mu terminów do zachowania roszczeń wynikających z niezgodności towaru z umową, co stanowi wprost naruszenie zakazu wynikającego z przepisu art.11 ust.1 tej ustawy, a tym samym bezprawne działanie spółki w tym zakresie.

Ponadto w Umowie - dokumencie w którym spółka występuje zarówno jako sprzedawca, jak i producent sprzedawanego towaru udzielający jednocześnie gwarancji na sprzedawane produkty - pominięto informację, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową, co wprost narusza obowiązek wynikający z art. 13 ust. 4 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*.

Jednocześnie, wszystkie wyżej wymienione naruszenia przepisów szczególnych regulujących sprzedaż konsumencką oraz umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, stanowią także działania naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o których mówi art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy *o ochronie (...)*. Postanowienia te, zarówno błędnie informują konsumentów o przysługujących im prawach w związku z zawarciem Umowy, jak i znacznie je zniekształcają oraz ograniczają na niekorzyść kupujących.

**Reasumując, skoro zostało uprawdopodobnione, iż działanie przedsiębiorcy w zakresie stosowanych postanowień Umowy jest bezprawne i narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, zakreślony w**

**ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów (...), to posługiwanie się tą Umową w obrocie konsumenckim mogłoby zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).**

Ad c)

Dokonując analizy ostatniej przesłanki należy stwierdzić, iż w rozpatrywanym stanie faktycznym działania spółki bezpośrednio godzą w interes konsumenta w chwili, gdy chce on odstąpić od umowy lub chce wystąpić z roszczeniami przysługującymi mu w razie wystąpienia niezgodności towaru z umową.

Brak pisemnej informacji dla konsumenta o prawie odstąpienia od umowy oraz brak wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, utrudnia lub uniemożliwia konsumentom skorzystanie z przysługujących im uprawnień, czyli odstąpienia od umowy bez żadnych konsekwencji, zwłaszcza finansowych.

Reasumując, zakwestionowane działania Strony powodują ograniczenie w realizowaniu przez konsumenta jego praw.

Z kolei bezprawne postanowienie we wzorcu umowy, przyznające spółce prawo zatrzymania zaliczki w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy godzi w jego prawa, ponieważ wymaga od niego ponoszenia kosztów, z których – w myśl obowiązujących przepisów – jest zwolniony. Tym samym, na konsumenta nakłada się obowiązek nieprzewidziany w ustawie o ochronie niektórych praw (...), wywołując u niego błędne przekonanie, co do możliwości odstąpienia od umowy pod warunkiem utraty wpłaconej wcześniej kwoty. Ponadto, spółka żądając wpłaty odstępnego, przerzuca na konsumenta ryzyko prowadzonej działalności gospodarczej (np. wynikające z poniesionych kosztów dojazdu, montażu oraz demontażu urządzenia w przypadku zawarcia umowy z konsumentem, który następnie skorzystał z prawa do odstąpienia od umowy).

Postanowienia skracające terminy przysługujące konsumentom w zakresie dochodzenia roszczeń w razie wystąpienia niezgodności towaru z umową, są zarówno działaniami godzącymi w ich interesy ekonomiczne (np. narażają klienta na poniesienie kosztów naprawy rzeczy w okresie, w którym usunięcie wady przez sprzedawcę powinno być bezpłatne), jak i powodującymi ograniczenia w realizowaniu przez nich przysługujących im praw. Identyczne skutki wywołuje brak informacji o tym, iż gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową

Mając powyższe na względzie, uprawdopodobniono, iż działania przedsiębiorcy stosującego wymienione postanowienia Umowy godzą w interes konsumenta

Z kolei mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, zarówno będących klientami przedsiębiorcy (ponad 3000 umów zawartych na przestrzeni dwóch lat, na obszarze trzech województw), jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę. Należy mieć na uwadze, iż z uwagi na specyfikę działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, w szczególności zawierania części umów poza lokalem przedsiębiorstwa, krąg klientów z którymi w kolejnych dniach mogą być zawierane umowy, jest nieograniczony.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami

określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych klientów przedsiębiorcy.

Z uwagi na powyższe, w rozpatrywanej sprawie można mówić o uprawdopodobnieniu, iż działania przedsiębiorcy stosującego wymienione postanowienia Umowy godzą w zbiorowy interes konsumentów.

7. Zgodnie z art. 28 ustawy *o ochronie (...)*, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

W toku postępowania ACPLAST zobowiązał się do podjęcia działań mających zapobiec wzmiankowanym naruszeniom (pkt 4 uzasadnienia niniejszej decyzji). Zakres tych działań objął:

- Usunięcie/zmianę zakwestionowanych postanowień;
- uzupełnienie treści Umowy o informacje dotyczące prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni;
- uzupełnienie treści Umowy o stwierdzenie, iż udzielona gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową;
- wprowadzenie załącznika do umowy: „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa”

Uwzględniając powyższe, przedsiębiorca przedstawił projekt nowego wzoru Umowy, wraz z załącznikiem zawierającym przedmiotowe oświadczenie. W opinii, Prezesa Urzędu tak opracowana Umowa może zostać wprowadzona do obrotu konsumenckiego w miejsce dotychczas stosowanej.

**Mając powyższe na względzie, należało orzec jak w pkt I sentencji decyzji.**

8. Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy *o ochronie (...)* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę, obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji podjętych zobowiązań.

**W związku z tym, należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego, od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu.

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

Otrzymuje:

„ACPLAST” Spółka jawna  
Kamil Zmarzlik, Adrian Zmarzlik  
ul. E.Orzeszkowej 5/9  
66-500 Strzelce Krajeńskie