



RGD-61-29/11/12 AW

Gdańsk, 11.05.2012

Decyzja RGD-7/2012

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.), art. 33 ust. 6 tej ustawy

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu, w toku postępowania wszczętego z urzędu, stosowania przez przedsiębiorcę Sławomira Mariusza Procnera, (...), prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „PROCNER OKNA” Procner Sławomir w Kołobrzegu, praktyk polegających na niedopełnieniu we wzorcach umownych obowiązku udzielania konsumentom, zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy, bez podania przyczyny, w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia poprzez:

- 1) stosowanie we wzorcu umownym pn. „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2” postanowienia, o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy*
- 2) zaniechanie, we wzorcach pn.: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr...z dnia ...” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”, wypełnienia obowiązku opracowania wzoru odstąpienia od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) i wręczania go konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa,

co może stanowić naruszenie art. 2 ust. 1 i art. 3 ust 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), a przez to wyczerpywać znamiona praktyki zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz

po zobowiązaniu się przedsiębiorcy Sławomira Mariusza Procnera, (...), prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „PROCNER OKNA” Procner Sławomir w Kołobrzegu, do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o którym mowa w pkt I.1) i I.2) sentencji decyzji, poprzez opracowanie wzoru odstąpienia od umowy na wypadek zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorstwa oraz wprowadzenie do obrotu nowego wzorca umowy:

- a) który nie będzie zawierał niedozwolonych postanowień umownych, w tym klauzuli o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy*
- b) którego postanowienia, nie będą wprowadzały w błąd konsumentów w zakresie przysługujących im - z mocy przepisów ustawy o ochronie niektórych praw



konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny - uprawnień dotyczących możliwości odstąpienia od umowy, w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, **nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania**, o którym mowa w niniejszej sentencji decyzji w terminie jednego tygodnia od daty jej uprawomocnienia.

II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy działając

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na przedsiębiorcę Sławomira Mariusza Procnera, (...), prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „PROCNER OKNA” Prochner Sławomir w Kołobrzegu, obowiązek przekazania, w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji potwierdzających wykonanie zobowiązań, o których mowa w punkcie I sentencji decyzji, poprzez przekazanie:

- a) nowego wzorca umownego, którego integralną częścią będzie wzór odstąpienia od umowy, wraz z określeniem dokładnej daty ich obowiązywania w obrocie konsumenckim,
- a) dowodów z dokumentu, tj. potwierdzonych za zgodność kopii trzech pierwszych umów zawartych z konsumentami na podstawie nowego wzorca.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura UOKiK w Gdańsku (dalej: Prezes Urzędu) przeprowadził pod sygnaturą RGD.405-44/11/AW postępowanie wyjaśniające, w sprawie ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Sławomira Mariusza Procnera, (...), prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „PROCNER OKNA” Prochner Sławomir w Kołobrzegu (dalej: Przedsiębiorca) w zakresie stosowanych, we wzorcach umów zawieranych z konsumentami, postanowień określających prawa i obowiązki stron, nie naruszają przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), a w szczególności art. 24 tej ustawy.

W odpowiedzi na wezwanie o wszczęciu ww. postępowania, Prezes Urzędu przy piśmie z dnia 9 sierpnia 2011r. uzyskał od Przedsiębiorcy następujące wzorce umowne: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr..... z dnia” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”, na podstawie których zawiera on umowy z konsumentami zarówno w siedzibie przedsiębiorstwa, jak i poza jego lokalem.

Wyniki analizy ww. wzorców umownych wskazywały, że Przedsiębiorca nie dopełnił w nich obowiązku udzielania konsumentom, **zawierającym** umowy poza lokalem przedsiębiorstwa rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy, bez podania przyczyny, w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia. I tak:

- 1) we wzorcu pn. „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2” posługiwał się postanowieniem, o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy*, które zawierało sprzeczne z prawem informacje w zakresie uprawnień konsumenta wynikających z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)



- 2) we wzorcach pn.: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr... z dnia ...” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”, brak jest wzoru odstąpienia od umowy z oznaczeniem imienia i nazwiska (nazwy przedsiębiorcy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) i wręczania go konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Mając to na uwadze Prezes Urzędu wszczął, postanowieniem nr 248 z dnia 7 września 2011 r., postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania postanowieniem nr 367 z dnia 23 grudnia 2011 r. zaliczono w poczet dowodów akta postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RGD.405-44/11 AW.

Przedsiębiorca po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania złożył wyjaśnienia a następnie w piśmie z dnia 15 lutego 2012 r. przedstawił projekt wzoru odstąpienia od umowy oraz nowego wzorca umownego i wystąpił o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązując się do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez:

- a) pozbawienie wzorca postanowień sprzecznych z prawem, w tym klauzul o treści:
W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy
- b) zawarcie w nim postanowień, zgodnych z art. 2 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, które nie będą wprowadzały w błąd konsumentów w zakresie przysługujących im - z mocy przepisów - uprawnień dotyczących możliwości odstąpienia od umowy, w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa,
- c) wypełnianie, zgodnie z art. 3 ust 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, obowiązku wręczania konsumentom wraz umową wzoru odstąpienia od umowy, w wypadku zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa, który stanowić będzie integralną część wzorca.

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- 1) Przedsiębiorca Sławomir Mariusz Prochner rozpoczął działalność gospodarczą w dniu 20 maja 1993 r. pod nazwą „PROCNER OKNA” Prochner Sławomir w Kołobrzegu (NIP: 671-142-63-86), na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kołobrzeg pod numerem ewidencyjnym 5491. Przedmiot możliwej działalności Przedsiębiorcy w ww. wpisie został określony jako:
 - 43.32.Z Zakładanie stolarki budowlanej
 - 43.34.Z Malowanie i szklenie
 - 43.39.Z Wykonywanie pozostałych robót budowlanych wykończeniowych
 - 47.52.Z Sprzedaż detaliczna drobnych wyrobów metalowych, farb i szkła prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach
 - 49.41.Z Transport drogowy towarów
- 2) W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorca uczestniczy w obrocie poprzez prowadzenie działalności gospodarczej, polegającej na oferowaniu i świadczeniu konsumentom m.in.



- usług zamówienia u producenta i montażu w miejscu uzgodnionym z konsumentem artykułów stolarki okiennej, drzwiowej z PCV lub aluminium, rolet, żaluzji, parapetów i innych artykułów wykonanych zgodnie z pobranymi wymiarami. Wykonawstwo usług na rzecz konsumentów indywidualnych poprzedzone jest zawarciem pisemnej umowy.
- 3) W kontaktach z klientami Przedsiębiorca posługuje się projektami umów, które są podpisywane przez konsumentów decydujących się na korzystanie z usług (oferty) tego Przedsiębiorcy. Projekty umów przedstawiane konsumentom, przygotowane z góry przed podpisaniem umowy, zawierają gotowe jednolite postanowienia, które stanowią nieodłączną część konkretnych umów podpisywanych z klientami, stanowiąc tym samym wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.
 - 4) Standardowy wzorzec umowy stosowany przez Przedsiębiorcę określa postanowienia dotyczące przedmiotu i warunków wykonywanej usługi oraz m.in.: wymiarów zamawianych artykułów, dane osoby zamawiającej, miejsce sprzedaży-montażu, koszt wykonania usługi, wysokość przedpłaty gwarancyjnej.
 - 5) Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca stosuje wzorce umowne, którymi posługuje się także przy zawieraniu umów konsumenckich poza siedzibą przedsiębiorstwa: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr..... z dnia” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”.
 - 6) W wyniku analizy wzorców zebrano dowody, że Przedsiębiorca:
 - a) w pkt 9 wzorca pn. „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2” posługiwał się postanowieniem, o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy,*
 - b) we wzorcach pn.: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr...z dnia ...” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4” zaniechał obowiązku udzielania konsumentom, rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy, bez podania przyczyny, w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia,
 - c) nie opracował wzoru odstąpienia od umowy z oznaczeniem imienia i nazwiska (nazwy przedsiębiorcy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) i nie wręczał go konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa.
 - 7) Przedsiębiorca przy piśmie z dnia 15 września 2011r. oświadczył, że: „Wskazane we wzorach umów zawieranych z klientami na wykonanie przez moją firmę usług budowlano-montażowych (wzór nr 2) błędne postanowienia o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 3 dni od jej zawarcia były stosowane przeze mnie nieświadomie. Również brak wskazania prawidłowej informacji o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni na umowach i zamówieniach spisywanych z klientami było spowodowane niewiedzą. Nie zwróciłem uwagi na fakt zmiany przepisów dotyczących takich postanowień. Obecnie, po uzyskaniu informacji o prawidłowych zapisach postanowień niezwłocznie dokonam zmian w sporządzanych przez mnie dokumentach handlowych. Mając na względzie fakt, iż działanie moje było nieumyślne i niezamierzone, proszę o wyrozumiałość i nie wyciąganie konsekwencji.”
 - 8) Przedsiębiorca pismem z dnia 23 listopada 2011r. złożył wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zobowiązał się do zaniechania działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez opracowanie nowego wzorca umowy w taki sposób, że nie będzie on naruszał art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
 - 9) W piśmie z dnia 15 lutego 2012 r. Przedsiębiorca uzupełnił wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - na dowód podejmowanych działań przedstawił projekt wzorca umowy wraz z wzorem oświadczenia do umowy, który w § 10 zawiera postanowienie o następującej treści:



„W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Wykonawcy, Zamawiający (konsument) może od niej odstąpić zgodnie z art. 3 Ustawy dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w terminie 10 dni od daty jej zawarcia składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem stanowiącej załącznik nr 1 do umowy”.

- 10) Przedsiębiorca został poinformowany o zakończeniu postępowania i o możliwości wglądu w akta postępowania.

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

- [1] Możliwość rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publicznoprawny, bowiem, jeśli przestępstwo to nie występuje, Prezes Urzędu nie posiada upoważnienia do realizacji zasadniczego celu powołanej ustawy, którym, zgodnie z zapisem jej art. 1 ust. 1, jest określanie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami Przedsiębiorcy. Tymczasem, zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Sławomir Mariusz Prochner prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (obecnie centralna ewidencja i informacja o działalności gospodarczej CEIDG), zatem posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, odpowiednio do którego pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w znaczeniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, w której, stosownie do art. 4, przyjęto, iż przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Stąd też jej działania podlegają rygorom określonym w tej ustawie, między innymi ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W postępowaniu, które kończy niniejsza decyzja, przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odpowiednio do art. 24 ust. 1, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy: odpowiednio do ust. 2 pkt 2 - naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

- [2] Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanymi wyżej przepisami, niezbędne jest wykazanie, iż spełniają one łącznie następujące przesłanki:
- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
 - stanowią działanie bezprawne,
 - naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 5 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny przepisów o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się



do umów: odpowiednio do pkt 4 o prace budowlane, natomiast do pkt 5 - dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych.

Wyłączenia art. 5 pkt 4 i pkt 5 należy motywować albo nierasowym charakterem wskazanych tu umów (w takich umowach zagrożenie konsumenta jest mniejsze), wątpliwościami, co do działania tu konsumenta w typowej dlań roli. Nie należy kwalifikować jako objętych pojęciem robót budowlanych remontów nieruchomości ani zakupu towarów do budowy lub remontu (windy, okna, materiały budowlane).¹

- [3] Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 221 Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Niekwestionowana przez stronę postępowania okoliczność zawierania z osobami fizycznymi indywidualnych umów określających zasady i warunki świadczenia usług, uwzględniających zamówienie u producenta i montaż w miejscu uzgodnionym z konsumentem artykułów stolarki okiennej, drzwiowej z PCV lub aluminium, rolet, żaluzji, parapetów i innych artykułów wykonanych zgodnie z pobranymi wymiarami, na potrzeby zaspokojenia ich potrzeb pod wskazanym w zleceniu adresem, nie budzi wątpliwości i w ocenie Prezesa Urzędu, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z ww. przesłanek.

- [4] Jak podnosi się w piśmiennictwie, za bezprawne należy uznać wszelkie zachowania przedsiębiorcy sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy; dla stwierdzenia bezprawności działania wystarczy już tylko to, że pozostaje ono w sprzeczności z przepisami prawa.²

Rozpatrując przesłankę bezprawności, rozumianej jako działanie sprzeczne z przepisami prawa, wskazać należy, iż skarżonemu Przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowiącego, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, przy czym, stosownie do treści ust. 2 tego przepisu, „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 2) naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji”.

- [5] Przedsiębiorca oferując swoje usługi konsumentom posługiwał się jednostronnie opracowanymi wzorcami umownymi. W ocenie Prezesa Urzędu należy stwierdzić, że oferowane konsumentom wzorce umowne, jako jednostronnie przygotowane z góry, przed zawarciem umowy, zbiór gotowych klauzul umownych w postaci warunków umów, a następnie - na ich podstawie - zawieranych z konsumentami, wyczerpują definicję pojęcia wzorca umownego, o którym mowa w art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego.

- [6] Przepis art. 2 ust 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny stanowi, iż *konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, natomiast zgodnie z art. 3 ust 1 ww. ustawy kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z*

¹ E. Łętowska, Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 47

² Szwaja J. (red.), Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Warszawa 2000, s. 117-118.



oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę”.

W przedmiotowej sprawie:

- 1) umieszczenie we wzorcu umownym pn. „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2” postanowienia, o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy*
- 2) zaniechanie, we wzorcach pn.: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr...z dnia ...” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”, wypełnienia obowiązku polegającego na opracowaniu wzoru odstąpienia od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) i wręczaniu go konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa,

wskazywało na brak zgodności działań Przedsiębiorcy z przepisami art. 2 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, a tym samym na godzące w interesy konsumentów bezprawne działanie Przedsiębiorcy zawierającego umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, co mogło stanowić naruszenie, a przez to wyczerpywać znamiona praktyki zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu Przedsiębiorca we wzorcach umownych nie dopełnił obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy, bez podania przyczyny, w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia, a także uchybił obowiązkom opracowania i wręczania konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa wzoru odstąpienia od umowy, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

Nałożony na profesjonalistę obowiązek informacyjny ma na celu ochronę konsumenta na etapie przedkontraktowym, w fazie poprzedzającej zawarcie umowy. Nie jest tym samym dopuszczalne jego przesunięcie w czasie na inne stadia kontaktów umownych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

Obowiązek ten konkretyzuje się poprzez udzielenie konsumentowi informacji o istnieniu i długości trwania prawa odstąpienia od umowy oraz wręczenie gotowego wzoru odstąpienia od umowy, z oznaczeniem umożliwiającym identyfikację przedsiębiorcy wraz z jego adresem, a nie tylko wskazaniem siedziby w rozumieniu prawa cywilnego.³

W ocenie Prezesa Urzędu, nie może budzić wątpliwości, że wskutek zaniechania Przedsiębiorcy konsument może zostać pozbawiony możliwości skorzystania z jednego z najważniejszych uprawnień przyznanych, w przypadku zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa, przez ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zaniechanie Przedsiębiorcy może uniemożliwić konsumentowi skorzystanie z tego uprawnienia nie tylko w terminie 10 dni od jej zawarcia, ale również - w terminie określonym w art. 4 ww. ustawy. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy może odstąpić od umowy w terminie 10 dni

³ (por. E. Łętowska, Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 40-41)



od uzyskania informacji o prawie odstąpienia, jednak nie może tego uczynić po upływie 3 miesięcy od wykonania umowy. Nie można więc wykluczyć, że wskutek braku pisemnej informacji i nieotrzymania wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, konsument nie uzyska tej informacji również z innego źródła, przez co nie będzie w stanie złożyć odpowiedniego oświadczenia w terminie 3 miesięcy od wykonania umowy. Naruszenie przez Przedsiębiorcę obowiązku wyrażonego w art. 3 ust. 1 omawianej ustawy może zatem prowadzić do sytuacji, w której konsument, nie znając swoich praw, nie będzie miał możliwości podjęcia decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy, nawet w terminie wskazanym w art. 4 tejsze ustawy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, oferta Przedsiębiorcy nie jest skierowana do określonej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów, ale nieograniczonego kręgu odbiorców (ogółu konsumentów). Konsument, który nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista, może nie znać przepisów, które nakładają określone obowiązki informacyjne na przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa. W konsekwencji, konsument może nie wiedzieć, jakie prawo przysługuje mu w związku z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, w jaki sposób i kiedy może z niego skorzystać.

Prezes Urzędu, analizując materiał dowodowy zebrany w toku postępowania, ustalił, że Przedsiębiorca proponując konsumentom nabycie określonych artykułów i usług posługuje się wzorcami umownymi, które wykazują braki co do istotnych informacji precyzujących datę i miejsce zawarcia umowy, termin realizacji umowy:

- treść postanowienie zawartego w pkt 9 wzorca umownego pn. „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, powoduje dezorientację konsumenta, bowiem wynika z niej, że odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, możliwe jest w terminie 3 dni od zawarcia Umowy, przy jednoczesnym podaniu przyczyn odstąpienia;
- we wzorcach pn.: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr...z dnia ...” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”, zaniechano wypełnienia obowiązku wręczenia konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

Nie może budzić wątpliwości, że informacje o dacie i miejscu zawarcia umowy mają o tyle istotny charakter, że łączą się z obowiązkiem udzielenia pełnych, rzetelnych i prawdziwych informacji o przysługującym prawie odstąpienia od umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zawieranie umów w branży usług remontowo-budowlanych, w której działa Przedsiębiorca związane jest niejednokrotnie z nieoczekiwaną wizytą jego przedstawicieli w miejscu zamieszkania konsumentów. Takie działanie może prowadzić do zakłócenia zachowania konsumenta na rynku poprzez brak rzetelnego informowania go o istotnych cechach zawieranej umowy. Przedsiębiorca zawierając umowy na podstawie stosowanego wzorca umownego może powodować dezorientację konsumenta, jego nieumiejętność rzetelnej oceny warunków umowy i jej przedmiotu, łatwość manipulacji konsumentem nie nastawionym na kontakt handlowy, ograniczenie ukształtowania jego woli i jej wyrażenia, co jest zagrożeniem dla jego świadomego uczestnictwa w rynku, a także zagrożeniem jego prywatności.⁴ Dążąc do zagwarantowania konsumentom ochrony przed negatywnymi skutkami umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa ustawodawca ustanowił określone instrumenty prawne: przyznając konsumentowi prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od jej zawarcia, obciążył jednocześnie przedsiębiorcę obowiązkiem poinformowania o tym uprawnieniu przed zawarciem umowy na piśmie i wręczenia odpowiedniego wzoru

⁴ Ibidem, s.26-27



oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ustawowy termin 10 dni do odstąpienia od umowy pozwala konsumentowi na spokojne zapoznanie się z warunkami umowy, w szczególności ich przeanalizowanie pod kątem własnych potrzeb i możliwości finansowych, a tym samym podjęcie decyzji co do związania się, bądź nie, zawartą umową. Celem ww. regulacji jest więc niewątpliwie ochrona konsumenta przed pochopnym zawieraniem umów, często pod wpływem sugestii i argumentów przedsiębiorcy.

W opinii Prezesa Urzędu, w rozpatrywanej sprawie zaniechanie Przedsiębiorcy, który nie wykonuje względem konsumentów obowiązków informacyjnych wynikających z 2 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny może powodować, że odstąpienie konsumenta od umowy będzie utrudnione albo wręcz niemożliwe. Zaniechanie Przedsiębiorcy może zatem w istotny sposób zniekształcić zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta nie tylko przed zawarciem umowy, ale nawet po jej zawarciu i to nie tylko co do samego istnienia prawa odstąpienia od umowy, ale także terminu i sposobu jego wykonania.

Reasumując, skoro zostało uprawdopodobnione, iż działanie przedsiębiorcy w zakresie stosowanych postanowień wzorców umownych jest bezprawne i narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, zakreślony w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, to posługiwanie się tymi wzorcami w obrocie konsumenckim mogłoby zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[7] Przyjmując, iż naruszenie zbiorowych interesów konsumentów następuje wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, tj. w sytuacji, gdy skierowane jest nie tylko do indywidualnego konsumenta lub wyodrębnionej grupy konsumentów, lecz szerszego, bliżej nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy, za spełnioną Prezes Urzędu uznaje i trzecią przesłankę, bowiem działalność usługowa Przedsiębiorcy umożliwia każdemu zainteresowanemu zapoznanie się ze szczegółami oferty, a w momencie podjęcia decyzji o jej skorzystaniu - z warunkami określającymi realizację umowy.

[8] W tym stanie rzeczy stwierdza się, iż wszystkie, wskazane wcześniej, przesłanki wynikające z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zostały spełnione łącznie. Prezes Urzędu w okolicznościach sprawy za uprawdopodobnione uznaje możliwość stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk polegających, na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na niedopełnieniu we wzorcach umownych obowiązku udzielania konsumentom, zawierającym umowy poza lokalem przedsiębiorstwa rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w przedmiocie możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy, bez podania przyczyny, w terminie dziesięciu dni od daty jej zawarcia poprzez:

- 1) stosowanie we wzorcu umownym pn. „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2” postanowienia, o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy*
- 2) zaniechanie, we wzorcach pn.: „Umowa - zlecenie” - „wzór 1”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” „wzór 2”, „Zamówienie na okna nr...z dnia ...” - „wzór 3”, „Umowa - zlecenie na usługę budowlano - montażową w budynku mieszkalnym” - „wzór 4”, wypełnienia obowiązku opracowania wzoru odstąpienia od umowy z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby) i wręczania go



konsumentom wraz z umową na wypadek zawierania jej poza siedzibą przedsiębiorstwa,

co może stanowić naruszenie art. 2 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), a przez to wyczerpywać znamiona praktyki zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stąd też Prezes Urzędu uznał, że w odniesieniu do postawionych Przedsiębiorcy zarzutów wszystkie ustawowe przesłanki art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały uprawdopodobnione.

Przyjęcie zobowiązania:

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane 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, a stosownie do art. 28 ust. 2 tejże ustawy może też określić termin ich wykonania.

Jak stanowi art. 28 ust. 3 ww. ustawy, w decyzji, o której mowa wyżej, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę lub związek przedsiębiorców, obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań.

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że Sławomir Mariusz Prochner stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie zobowiązał się do opracowanie wzoru odstąpienia od umowy na wypadek zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorstwa oraz wprowadzenie do obrotu nowego wzorca umowy:

- a) który nie będzie zawierał niedozwolonych postanowień umownych, w tym klauzuli o treści: *W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Firmy, konsument może od niej odstąpić podając przyczynę w terminie 3 dni od zawarcia Umowy*
- b) którego postanowienia, nie będą wprowadzały w błąd konsumentów w zakresie przysługujących im - z mocy przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny - uprawnień dotyczących możliwości odstąpienia od umowy, w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w pkt I sentencji.

Ponadto Prezes Urzędu, w oparciu o przepis art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wyznaczył termin dwóch miesięcy na przekazanie informacji o wykonaniu zobowiązania, liczony od daty uprawomocnienia się decyzji.

Mając to na uwadze orzeczono, jak w pkt II sentencji.



Pouczenie: Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., 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 UOKiK w Gdańsku.

Podpisał
Z upoważnienia Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku
Roman Jarząbek

Otrzymuje:

1. Sławomir Prochner
(...)
78-100 Kołobrzeg
2. a/a

