



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

***DELEGATURA w ŁODZI***

ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12  
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-32( )/09/TD

Łódź, dnia 12 maja 2010 r.

**DECYZJA Nr RŁO 11/2010**

I. Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 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 § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu,

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie przedsiębiorcy Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu polegające na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie w proponowanych cenach usług wartości podatku od towarów i usług, co stanowi naruszenie art. 3 oraz art. 4 ust. 1 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), na skutek umieszczenia w treści wzorca umowy pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem” postanowień § 2 ust. 3 oraz ust. 4 określających wysokość wynagrodzenia poprzez podanie wyłącznie wartości netto należnej kwoty, **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 13 stycznia 2010 r.**

II. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 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,

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**obciąża się** przedsiębiorcę Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 22,20 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote 20/100).

### **Uzasadnienie**

W okresie od dnia 22 lipca do 26 sierpnia 2009 r. Prezes Urzędu przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy przedsiębiorca Biuro Doradztwa Gospodarczego „Pretor” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu (zwany dalej również: „Przedsiębiorca”), w zakresie stosowanych wzorców umów pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych nie narusza chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniających podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach lub wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Na podstawie informacji i dokumentów zgromadzonych w toku postępowania ustalono, iż są podstawy do postawienia ww. przedsiębiorcy zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w związku ze stosowaniem we wzorcu umowy pn.: „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem” postanowień § 2 ust. 3 o treści: „*Z tytułu wykonania niniejszej umowy Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości 12% netto od wartości uzyskanych dla zleceniodawcy świadczeń*” oraz ust. 4 o treści: „*W przypadku, gdy przedmiotem świadczeń będzie wyłącznie renta, Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości trzykrotności przyznanego świadczenia okresowego powiększonego o podatek od towarów i usług (VAT) ...*”, określających wysokość wynagrodzenia poprzez podanie wyłącznie wartości netto wynagrodzenia.

W związku z powyższym Prezes Urzędu wszczął w dniu 11 grudnia 2009 r. z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-32/09 (dowód: karta Nr 1) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie w proponowanych cenach usług wartości podatku od towarów i usług, co stanowi naruszenie art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206), poprzez umieszczanie w treści wzorca umowy pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem” postanowień § 2 ust. 3 oraz ust. 4 określających wysokość wynagrodzenia poprzez podanie wyłącznie wartości netto należnej kwoty, co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”).

Ustosunkowując się do przedstawionego zarzutu, Przedsiębiorca podkreślił w piśmie z dnia 4 stycznia 2010 r. (data wpływu do Urzędu: 11 stycznia 2010 r., dowód: karty Nr 15-16), iż przy zawieraniu umowy klienci zawsze są informowani o wysokości podatku od

towarów i usług VAT i o łącznej wysokości wynagrodzenia. W większości przypadków podpisanie umowy poprzedzone było również odrębnym spotkaniem informacyjnym, w trakcie którego klienci mogli zapoznać się z brzmieniem umowy, a także zabrać nie podpisany blankiet umowy celem przeanalizowania w domu. Nigdy nie stwierdzono przy tym, aby klienci przy zapłacie wynagrodzenia byli zaskoczeni jego wysokością, co zdaniem Przedsiębiorcy świadczy o prawidłowym działaniu mechanizmów informowania klientów. Użycie w treści wzorca określenia ceny przy użyciu wartości netto nie miało cech zamierzonego wprowadzania klientów w błąd i wynika z faktu, iż działalność przedsiębiorcy ukierunkowana jest głównie na obsługę podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, gdzie posługiwanie się wartościami netto jest przyjętym zwyczajem. Wzorzec powstał poprzez przekształcenie umowy stosowanej w obrocie z przedsiębiorcami, stąd wzięło się konsekwentne używanie wartości netto, zwłaszcza, że działalność w zakresie dochodzenia odszkodowań jest działalnością dodatkową – incydentalną. Dochody z działalności tego rodzaju stanowią jedynie 5-7% całości dochodów Przedsiębiorcy.

Niezależnie od powyższego, Przedsiębiorca poinformował również, iż niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania i po zapoznaniu się z argumentacją zawartą w uzasadnieniu, opracowany i wprowadzony został nowy wzorzec umowy, w którym zapis dotyczący wynagrodzenia określa jego wysokość poprzez wskazanie ceny obejmującej podatek VAT.

Pismem z dnia 9 marca 2010 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami sprawy.

#### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu jest podmiotem wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000219247 (dowód: karty Nr 8-14).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu był wzorzec umowy pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem” stosowany przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów z konsumentami w zakresie świadczenia usług pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych (dowód: karty Nr 6 oraz 18-20). Wzorzec ten został przesłany przez Przedsiębiorcę w toku postępowania wyjaśniającego pismem z dnia 30 lipca 2009 r. (dowód: karta Nr 5).

Stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem” zawierał w § 2 następujące postanowienia:

- ust. 3: *„Z tytułu wykonania niniejszej umowy Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości 12% netto od wysokości uzyskanych dla Zleceniodawcy świadczeń”*,
- ust. 4: *„W przypadku, gdy przedmiotem świadczeń będzie wyłącznie renta, Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości trzykrotności przyznanego świadczenia okresowego powiększonego o podatek od towarów i usług (VAT) (...)”*(dowód: karty Nr 6 oraz 18-20).

W okresie stosowania w obrocie wzorca umowy zawierającego kwestionowane treści zawarto na jego podstawie 22 umowy z konsumentami (dowód: karta Nr 15), w tym w okresie 2009 r. – 14 umów (dowód: karta Nr 23).

Odpowiadając na żądanie Prezesa Urzędu o przedstawienie informacji na temat okoliczności zawierania umów i faktycznego zasięgu geograficznego świadczonych usług pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych, Przedsiębiorca poinformował, iż nie prowadzi działalności za pośrednictwem agentów oraz nie zawiera umów z konsumentami na odległość. Umowy zawierane były wyłącznie w siedzibie Przedsiębiorcy. Rzeczywisty zasięg geograficzny prowadzonej działalności obejmuje w praktyce powiat wieluński oraz powiat ościennie (dowód: karta Nr 15).

W piśmie z dnia 4 stycznia 2010 r. Przedsiębiorca poinformował, iż niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania został opracowany i wprowadzony od obrotu nowy wzorzec umowy, w którym zapis dotyczący wynagrodzenia określa jego wysokość poprzez wskazanie ceny obejmującej podatek VAT. Przedsiębiorca przedstawił również nowy wzorzec umowy, obowiązujący – według informacji Przedsiębiorcy – począwszy od 18 grudnia 2009 r. (dowód: karty Nr 15-17). W piśmie z dnia 1 lutego 2010 r. Przedsiębiorca doręczył także kopie trzech umów zawartych na podstawie nowego wzorca umowy (najwcześniejsza z nich zawarta została w dniu 13 stycznia 2010 r.). Postanowienia nowego wzorca umowy oraz umów zawartych na podstawie treści tego wzorca określają cenę usługi w kwocie brutto, zostały dodatkowo również uzupełnione o informacje o kwocie netto ceny i wysokości stawki podatku VAT (dowód: karty Nr 17 oraz 24-26) i otrzymały brzmienie:

- § 2 ust. 3 wzorca pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem”:  
*„Z tytułu wykonania niniejszej umowy Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie prowizyjne w wysokości 14,64% wartości uzyskanych dla Zleceniodawcy świadczeń (na które to wynagrodzenie składa się wynagrodzenie netto w wysokości 12% wartości uzyskanych dla Zleceniodawcy świadczeń oraz podatek od towarów i usług VAT w wysokości 22% wynagrodzenia)”*,
- § 2 ust. 4 wzorca pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem”:  
*„W przypadku, gdy przedmiotem świadczeń będzie wyłącznie renta, Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości czterokrotności przyznanego świadczenia okresowego (...)”*.

Przedsiębiorca osiągnął w 2009 r. przychód w wysokości (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł (słownie: (*tajemnica przedsiębiorcy*)), z czego na usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych przypadło (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł (w tym świadczone na rzecz konsumentów – (*tajemnica przedsiębiorcy*)zł), (dowód: karty Nr 22 i 27-28).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 zasad podejmowanej w interesie publicznym 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 Przedsiębiorcy. 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 konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

#### Ad 1).

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095, ze zm. – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do ewidencji działalności gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopaliny ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu jest spółką handlową wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000219247. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność pomocnicza finansowa oraz pozostałe pośrednictwo finansowe (w tym usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych). Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r., Nr 94, poz. 1037 ze zm.), z chwilą wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego spółka z ograniczoną odpowiedzialnością uzyskuje osobowość prawną.

**Wobec powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

## Ad. 2)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. akt I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie narusza zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, czy w omawianym stanie faktycznym Przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową, a następnie, czy przedmiotowa praktyka mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, 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, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki będzie podlegała stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2).

Zgodnie z ustaleniami dokonanymi przez Prezesa Urzędu w toku przeprowadzonego postępowania, stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy pn. „Umowa o dochodzenie roszczeń w związku z wypadkiem” zawierał postanowienia, określające wysokość wynagrodzenia za wykonanie zlecenia poprzez podanie wyłącznie wartości netto należnej kwoty.

W celu udowodnienia, że opisane powyżej działanie Przedsiębiorcy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że przedmiotowa praktyka 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.

Dobre obyczaje podlegają konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. 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 (tak: K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji, jaką profesjonalista – przedsiębiorca powinien kierować do przeciętnego konsumenta (dostatecznie poinformowanego, ostrożnego i uważnego).

Zgodnie z art. 3 w związku z art. 6 ust. 1 i 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową polegającą na wprowadzającym w błąd zaniechaniu poprzez nieuwzględnienie w proponowanych cenach produktów wartości podatku od towarów i usług. Praktykę rynkową uznają się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przywołany art. 6 ust. 4 pkt 3 ww. ustawy wskazuje przy tym, iż w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, uznaje się w szczególności cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku, gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji, gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów.

Na Przedsiębiorcy, jako na profesjonalistcie – podobnie jak na innych przedsiębiorcach – ciąży szczególne obowiązki informacyjne w przypadku, gdy jego kontrahentami są konsumenci. Pozbawienie konsumentów właściwej informacji dotyczącej cen oferowanych towarów może uniemożliwić podejmowanie świadomych i w pełni suwerennych decyzji w sprawie zakupu oferowanych przez Przedsiębiorcę usług.

Należy w tym kontekście podkreślić, iż pojęcie „ceny” zostało zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. z 2001 r. Nr 97, poz. 1050, ze zm.– zwanej dalej „ustawą o cenach”), w świetle którego cena to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.

Z analizy przywołanych powyżej przepisów wynika, iż cena podawana lub uwidaczniana przez przedsiębiorcę (sprzedawcę), powinna być ceną brutto, tj. ceną zawierającą podatek od towarów i usług, który stanowi jeden z elementów składowych ceny. Obowiązek podawania cen brutto dotyczy zarówno ich uwidaczniania w miejscu sprzedaży, jak i umieszczania w jakichkolwiek przekazach pochodzących od przedsiębiorcy.

W wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 11/04) stwierdzono, iż „informacja o cenie towaru w wysokości (wartości) nie uwzględniającej podatku jest informacją nierzetelną, nieprawdziwą i niepełną, bo to na przedsiębiorcy leży obowiązek oznaczania cen towaru zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zaś konsument ma prawo

*znać cenę towaru, a nie obliczać ją sam, bez względu na to, czy przy cenie umieszczono ogólnikową informację – cena netto, cena + VAT itp.”.*

Prezes Urzędu stwierdził, że sposób oznaczenia ceny w stosowanym przez Przedsiębiorcę wzorcu umowy nie spełnia wymogów cytowanego przepisu art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Za cenę w przedmiotowym przypadku należy rozumieć określoną procentowo część przyszłej kwoty odszkodowania, która zgodnie z umową ma być uzyskana za pośrednictwem Przedsiębiorcy. Nie ma przeszkód, aby już na etapie prezentowania oferty i zawierania umowy określono jednoznacznie cenę usługi na poziomie ostatecznym, tj. z uwzględnieniem wysokości obciążeń fiskalnych.

**W związku z powyższym należy uznać, iż Przedsiębiorca naruszył dobre obyczaje**, w tym wyrażone we wskazanych wyżej przepisach prawa, w zakresie prawa konsumenta do rzetelnej, jednoznacznej informacji o warunkach, na jakich jest oferowany produkt w postaci usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia działanie Przedsiębiorcy powinno być wobec tego oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zgodnie z art. 2 pkt 8 przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny) jest wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości.

Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych - charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej (prawnej) w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty oferty przedsiębiorcy, nie będzie wprowadzać w błąd.

W ocenianych w przedmiotowym postępowaniu okolicznościach Prezes Urzędu uznał, iż w sytuacji przedstawiania do podpisu wzorców umowy podających wyłącznie cenę netto



konsumenci mogli mieć wrażenie szczególnej korzyści cenowej związanej z zawarciem umowy właśnie z Przedsiębiorcą. Konsument nie musi posiadać przy tym wiedzy o wysokości obowiązującej Przedsiębiorcę stawki podatku w odniesieniu do danego rodzaju usługi. Pełna informacja o cenie i jej elementach jest jedną z podstawowych danych niezbędnych dla podjęcia racjonalnej decyzji dotyczącej zawarcia umowy. Brak informacji o cenie brutto (zawierającej podatek od towarów i usług) narusza prawo konsumenta do rzetelnej informacji. Wpływa na postrzeganie i ocenę oferty Przedsiębiorcy, w tym również w kontekście ofert konkurencyjnych, a tym samym w omawianych okolicznościach może dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, a więc jego decyzji dotyczącej umowy.

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, że stosowanie przez Przedsiębiorcę we wzorcu umowy wskazanego sposobu podawania ceny świadczenia jest bezprawne jako nieuczciwa praktyka rynkowa.

**Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

### **Ad. 3)**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów, tj. tych, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się ze stosowanymi przez Przedsiębiorcę wzorcami umowy zawierającymi kwestionowane postanowienia i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu

konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Przedsiębiorcy.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu gospodarczego konsumentów poprzez skierowanie do nich przekazu w formie wzorca umowy, którego treść – przekształcająca się w tożsamą treść zawartej umowy – nie przedstawiała pełnych informacji o cenie usługi.

Stosowanie opisanej wyżej nieuczciwej praktyki rynkowej godzi zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

**Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka** niezbędna do stwierdzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W powyższym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Przedsiębiorca zaniechał stosowania zakwestionowanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez zmianę stosowanych wzorców umów w ten sposób, iż podane ceny usług wyrażone zostały kwotą brutto.

**Wobec spełnienia przesłanek** koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanki wyrażonej w art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Przedsiębiorca dopuścił się stosowania bezprawnej praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał – w zakresie określonym w pkt I sentencji decyzji – działanie Przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania – przedsiębiorcą Biuro Doradztwa Gospodarczego „PRETOR” Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia oraz stosownie do art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie, postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami niniejszego postępowania w wysokości 22,20 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote 20/100).

**Wobec powyższego, Prezes Urzędu postanowił jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.**

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić na rachunek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt II sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 k.p.c., należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury*

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Biuro Doradztwa Gospodarczego  
Pretor Sp. z o.o.  
Ul. Narutowicza 2  
98-300 Wieluń