



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W GDAŃSKU**

RGD. 54-32/03/MLM

Gdańsk, 19 grudnia 2003r.

DECYZJA nr RGD.17/2003

Na podstawie art. 23c ust. 1, w związku z art. 23a ust. 2, ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. Nr 86, poz. 804 ze zmianami) oraz stosownie do treści art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172 ze zmianami), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **P S, PROWADZĄCEMU DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ POD NAZWĄ „N” EKOLOGICZNA PRALNIA CHEMICZNA W M**, uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie, w okresie od dnia 1 września 2001r. do dnia 4 listopada 2003r., we wzorcu umowy, tj. „Regulaminie Pralni Chemicznej” postanowienia o treści „ *W przypadku zaginięcia lub zniszczenia garderoby odszkodowanie dla klienta stanowi kwota będąca równoważnością do 10- krotnej ceny za wykonaną usługę*”, uznanego przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone, nakazując zaniechanie jej stosowania w przyszłości.

UZASADNIENIE

W dniu 4 sierpnia 2003r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów otrzymał do wiadomości pismo reklamacyjne Pana ... z miejscowości ..., kierowane do Ekologicznej Pralni Chemicznej „N” w M. Konsument (usługobiorca) reklamował sposób wykonania przez usługodawcę (tu: Pralnię) usługi polegającej na czyszczeniu munduru służbowego funkcjonariusza Państwowej Straży Pożarnej.

Mimo, iż pismo było kierowane do wiadomości Urzędu, organ antymonopolowy wystąpił do przedsiębiorcy o wyjaśnienia, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona. Dodatkowo przedsiębiorca został zobowiązany do dostarczenia obowiązującego regulaminu świadczenia usług przez pralnię.

W odpowiedzi na wystąpienie Urzędu, właściciel pralni, pismem z dnia 21 sierpnia 2003r., wyjaśnił że przedmiotowa reklamacja została załatwiona zgodnie z roszczeniem

80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30

TEL./FAX (058) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75

E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL

klienta. Do odpowiedzi dołączył również kopię żadanego dokumentu („Regulamin Pralni Chemicznej”).

W wyniku dokonanej analizy warunków umownych, ujętych w „Regulaminie ...”, organ antymonopolowy stwierdził, iż zapis pkt 5, o treści: *„W przypadku zaginięcia lub zniszczenia garderoby odszkodowanie dla klienta stanowi kwota będąca równowartością do 10-krotnej ceny za wykonaną usługę”* jest zbieżny z brzmieniem postanowienia wzorca umowy uznanego, wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za niedozwolone i wpisanego, w dniu 15 października 2003r., do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Mając na uwadze te ustalenia, organ antymonopolowy postanowił o wszczęciu, z dniem 8 października 2003r., z urzędu, postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko przedsiębiorcy, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „N” Ekologiczna Pralnia Chemiczna w M, pod zarzutem stosowania we wzorcu umowy („Regulamin ...”) postanowienia uznanego za niedozwolone, co mogło stanowić naruszenie art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie [...].

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania skarżony przedsiębiorca, pismem z dnia 17 listopada 2003r., poinformował Urząd, że działalność gospodarczą w zakresie prania chemicznego odzieży rozpoczął z dniem 1 września 2001r. Przejął wówczas od poprzedniego właściciela *„pralnię już działającą wraz z pracownikami, pomieszczeniem i sprzętem”*. Regulamin obowiązujący klientów pralni został również opracowany przez poprzedniego właściciela i wprowadzony do stosowania przez Pana S.

Przedsiębiorca oświadczył także, iż obecnie przepis pkt 5 został z regulaminu usunięty i aktualnie nie obowiązuje. Dodatkowo pismem z dnia 27 listopada br., skarżony przekazał nowy regulamin, wprowadzony w dniu 5 listopada 2003r., który nie zawiera kwestionowanego warunku.

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z treścią art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji [...], *„za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479 [45] Kodeksu postępowania cywilnego [...]”*.

Dla bytu praktyki, określonej powołanym przepisem niezbędnym jest łączne wystąpienie następujących przesłanek:

- ✓ przedsiębiorca musi stosować wzorzec umowy,
- ✓ określone postanowienia wzorca umowy muszą, wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zostać uznane za niedozwolone,
- ✓ postanowienia niedozwolone muszą zostać wpisane do właściwego rejestru, przez organ do tego uprawniony.

Stosowany przez skarżonego „Regulamin ...”, zawierający zbiór opracowanych (gotowych) i obowiązujących przepisów (klausul), przygotowanych jednostronnie przez przedsiębiorcę bez współudziału, czy woli jego kontrahentów i przed zawarciem przez nich umowy o wykonanie usługi należy uznać za wzorzec umowny, definiowany w literaturze

przedmiotu¹ jako doktrynalne określenie wszelkich jednostronnie przygotowanych z góry, przed zawarciem umowy, gotowych klauzul, w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów itp.

Wzorzec umowny jako akt o charakterze ogólnym, narzucony przez proponenta jego kontrahentowi, staje się najczęściej zagrożeniem dla interesów drugiej strony, zwykle konsumenta, bowiem:²

- ✓ wyłącza swobodę oceny sytuacji i podjęcia decyzji przez kontrahenta proponenta,
- ✓ bardzo często zawiera postanowienia krzywdzące drugą stronę, nierównomiernie określając ryzyko transakcji, zawierając niesymetryczne rozłożenie praw i obowiązków, przyznając tylko proponentowi uprawnienia kształtujące stosunek prawny, zawierając wyłączenia poziomu ochrony przyznanej słabszej stronie przez samo prawo,
- ✓ wzorce fingują istnienie konsensusu na, w rzeczywistości niechciane, klauzule,
- ✓ wzorce manewrują możliwościami wynikającymi z wyboru prawa właściwego, co niesie ze sobą zagrożenie dla ekonomicznych interesów konsumenta, a nierzadko i dla jego bezpieczeństwa i zdrowia.

Z tych też powodów stosowane przez przedsiębiorców wzorce umowne podlegają szczególnemu nadzorowi i stałej kontroli. Specjalne instrumenty tej kontroli zostały wprowadzone do Kodeksu cywilnego w wyniku nowelizacji tego aktu prawnego, dokonanej w 2000r. Mechanizmy kontroli wzorca odnoszą się m.in. do kontroli treści wzorca. Kontrola treści wzorca umowy ma charakter abstrakcyjny i obejmuje poszczególne jego przepisy „klauzule”, pojedynczo lub zbiorowo, czyli cały wzorzec lub jego określone fragmenty.

Zgodnie z art. 479³⁶ K.p.c. sprawy o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone należą do wyłącznej właściwości Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Orzeczeniem tego Sądu, z dnia 16 stycznia 2002r. (sygn. akt XVII Amc 7/00), za niedozwolone uznano postanowienie wzorca umowy o treści: „ *W przypadku zaginięcia lub zniszczenia garderoby odszkodowanie dla klienta stanowi kwota odpowiadająca jej wartości, nie więcej niż równowartość 10- krotnej ceny za wykonana usługę*”.

Uznanie przez Sąd rażącego naruszenia interesów konsumentów poprzez stosowanie danej (konkretnej) klauzuli umownej skutkuje wpisaniem takiego postanowienia do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Organem wyznaczonym do prowadzenia tego rejestru i dokonywania wpisów do rejestru bezprawnych klauzul umownych jest, zgodnie z art. 479⁴⁵ K.p.c., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z chwilą dokonania wpisu, określone klauzule umowne umieszczone w rejestrze nie mogą być stosowane przez innych przedsiębiorców, w ich wzorach.

Postanowienie, o którym mowa wyżej zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w dniu 15 października 2002r.

Wprawdzie Sąd uznaje za niedozwolone, wskazane (konkretne) postanowienie umowne, w określonym brzmieniu, jednak z uwagi na zapis art. 479⁴⁴ K.p.c., zgodnie z którym orzeczenie sądu, w danej sprawie, ma skutek także wobec osób trzecich, przyjąć

¹ E. Łętowska, Ochrona niektórych praw konsumentów, Komentarz, wydanie III, C.H. Beck, W-wa 2001r., s. 75.

² Tamże, s. 76.

należy, że za niedozwolone mogą zostać uznane także i inne postanowienia umowne, stosowane lub obowiązujące u innych przedsiębiorców, jeżeli tylko ich treść, czy interpretacja (wykładnia językowa) wskazują na identyczny zamiar, czy skutek prawny.

Warunkiem koniecznym i wystarczającym dla uznania danego zachowania przedsiębiorcy za bezprawne i godzące w interesy konsumentów nie jest więc, aby zachowana była literalna identyczność obu porównywanych klauzul. Niewielkie, czy nieznaczące różnice, modyfikacje treści warunków umownych nie przesądzają więc o braku możliwości uznania kontrolowanego postanowienia również za niedozwolone, jeżeli tylko skutek stosowania takiego warunku umownego dochodzi do naruszenie takich samych praw kontrahenta przedsiębiorcy, zwykle konsumenta indywidualnego.

Zapis pkt 5 „Regulaminu ...”, stosowanego przez skarżonego przedsiębiorcę, tj.: *„W przypadku zaginięcia lub zniszczenia garderoby odszkodowanie dla klienta stanowi kwota będąca równowartością do 10-krotnej ceny za wykonaną usługę”* nie jest identyczny z brzmieniem wspomnianej wyżej klauzuli, uznanej przez sąd za postanowienie niedozwolone i wpisanej do rejestru, jednak oba warunki umowne są na tyle zbieżne w swojej treści, iż można przyjąć, że mamy do czynienia z tym samym postanowieniem umownym. Oba przepisy wyznaczają bowiem górną granicę wysokości odszkodowania, niezależnie od rzeczywistej wartości rzeczy i faktycznej straty poniesionej przez konsumenta (zleceniodawcę usługi).

W tym stanie rzeczy uznać należy, że wszystkie, wymienione wyżej, ustawowe przesłanki art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów [...] zostały spełnione. Skarżony przedsiębiorca stosował wzorzec umowy, treść którego zawierała postanowienie uznane za bezprawne i wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych.

Zgodnie z art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie [...], Prezes Urzędu uznaje praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechania jej stosowania.

Istotą praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów, przy czym za zbiorowy interes rozumie się interes ogółu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie bezprawnym działaniem przedsiębiorcy jest stosowanie postanowienia uznanego wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Za postanowienia niedozwolone uważa się przede wszystkim te warunki umowne, które normują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy ekonomiczne i prawne. Niewątpliwie ograniczenie konsumentom prawa do zwrotu pełnej kwoty odszkodowania, odzwierciedlającej rzeczywistą wartość rzeczy (garderoby), zagubionej, czy zniszczonej w trakcie wykonywania zleconej usługi, jest próbą ograniczenia odpowiedzialności sprzedawcy usługi względem kontrahenta i naraża, bądź może narażać konsumenta na wymierne straty finansowe.

Z uwagi na fakt, iż oferta handlowa skarżonego przedsiębiorcy kierowana jest do bliżej nieokreślonej liczby usługobiorców, najczęściej konsumentów indywidualnych uznać należy, że zachowanie przedsiębiorcy, w czasie obowiązywania postanowień wzorca (regulaminu) stosowanego w okresie od dnia 1 września 2001r. do dnia 4 listopada 2003r., wypełniało wszystkie dyspozycje analizowanego przepisu.

Organ antymonopolowy wydając przedmiotową decyzję wypełnił obowiązek ustawowy, nakazujący orzeczenie zaniechania stosowania praktyki, mimo że w trakcie prowadzonego postępowania przedsiębiorca samodzielnie i z własnej inicjatywy dokonał zmiany stosowanego wzorca umowy, poprzez usunięcie z jego treści kwestionowanego przepisu pkt 5 „Regulaminu ...”.

Fakt *zaprzestania* stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie ogranicza możliwości organu antymonopolowego do wydania decyzji, w trybie art. 23c ustawy o ochronie [...], uznającej dane działanie przedsiębiorcy za kwalifikowaną praktykę oraz nakazania jej *zaniechania*.

Zaniechanie jest terminem materialnoprawnym określającym skutki decyzji i oznacza określone w czasie powstrzymanie się przedsiębiorcy od stosowania praktyk podczas gdy *zaprzestanie* jest terminem proceduralnym stosowanym wyłącznie do liczenia przedawnienia i odnosi się do jednorazowej czynności nieodwracalnej, wskazuje więc punkt w czasie, od którego powinno się liczyć przedawnienie.

Z uwagi na fakt, iż obowiązki przedsiębiorcy wynikające z treści decyzji muszą być realizowane w przyszłości, od dnia uprawomocnienia się decyzji, decyzja jest jednocześnie gwarancją, że przedsiębiorca będzie związany jej ustaleniami także w przyszłości.

W tym stanie rzeczy, orzeczono jak sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 ze zmianami), w związku z art. 479²⁸ § 2 K.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu

Roman Jarząbek

Dyrektor delegatury UOKiK w Gdańsku