



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU

RWR.610.3.2019.ARS

Wrocław, 6 listopada 2019 r.

DECYZJA Nr RWR 10/2019

Stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Tomasza Łokcewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

- I. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - **po uprawdopodobnieniu stosowania** przez Tomasza Łokcewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczaniu w zawieranych z konsumentami umowach wraz z załącznikiem, których przedmiotem jest sprzedaż i montaż urządzeń gazowych, informacji, że:
- konsumenci tracą prawo do odstąpienia od umowy po wykonaniu usługi montażu urządzenia gazowego przez przedsiębiorcę, jeżeli nastąpiło to za ich wyraźną zgodą, poinformowanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że wykonanie usługi skutkować będzie utratą ww. prawa, z uwagi na wyjątek przewidziany w art. 38 pkt 1) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.),
 - konsumenci tracą prawo do odstąpienia od umowy po wykonaniu usługi montażu urządzenia gazowego przez przedsiębiorcę, jeżeli nastąpiło to za ich wyraźną zgodą, poinformowanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że wykonanie usługi skutkować będzie utratą ww. prawa, z uwagi na brak możliwości dokonania demontażu pieca gazowego lub z uwagi na fakt, że taki demontaż wiązałby się z nadmiernymi trudnościami i kosztami oraz powodowałby uszkodzenia,
 - konsumenci tracą prawo do odstąpienia od umowy po rozpoczęciu usługi montażu urządzenia gazowego przez przedsiębiorcę, jeżeli nastąpiło to za ich wyraźną zgodą, poinformowanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że skutkować to będzie utratą ww. prawa,
 - bieg terminu do odstąpienia konsumentów od umowy, której przedmiotem jest sprzedaż i montaż urządzenia gazowego, rozpoczyna się od dnia jej zawarcia,



co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, co do przysługiwania konsumentom prawa do odstąpienia od umowy oraz terminu jego wykonania, o której mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1) i 2) oraz art. 5 ust. 3 pkt 4), w związku z art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, ze zm.)

oraz po złożeniu przez przedsiębiorcę, w toku postępowania, zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przez:

- wysłanie do wszystkich konsumentów, którzy w okresie 6 miesięcy poprzedzających zmianę informacji, o których mowa w pkt I. niniejszej decyzji, tj. w okresie od 2 października 2018 r. do 2 kwietnia 2019 r., zawarli umowę zawierającą te informacje - listu poleconego o treści:
„Szanowna Pani / Szanowny Panie ...,

uprzejmię pragnę poinformować Panią/Pana, że w związku z zawartą umową dotyczącą sprzedaży i montażu pieca gazowego, przysługuje Pani/Panu prawo do odstąpienia od powyższej umowy w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisma. Jeżeli chce Pani/Pan skorzystać z tego prawa, należy wysłać pod adres firmy „DORS” Tomasz Łokcewicz podpisane pismo zawierające informację o woli odstąpienia od umowy. Stosowny druk pisma w załączeniu. Po odstąpieniu od umowy piec gazowy zostanie zdemontowany a zapłacone pieniądze zwrócone. Ewentualne odstąpienie od umowy nie będzie się wiązało z żadnymi kosztami. Powyższe wynika z Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dane decyzji tj. numer, do uzupełnienia po jej wydaniu.)

*Zakład Usług Gazowych
„DORS”
Tomasz Łokcewicz,*

- załączeniu do ww. listu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zawierającej m.in. następującą treść:
„Ja (miejsce do wypełnienia przez konsumenta) niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży i montażu pieca gazowego, zawartej dnia (miejsce do wypełnienia przez konsumenta)”

nakłada się na Tomasza Łokcewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie **obowiązek wykonania tego zobowiązania**, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji, przy czym w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.



- II. na podstawie art. 28 ust. 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Tomasza Łokcewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie, **obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania**, przez przedłożenie, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie, w szczególności potwierdzeń wystania konsumentom informacji, o których mowa w zobowiązaniu.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [dalej: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK] otrzymał od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oławie zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Tomasza Łokcewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie [dalej: Przedsiębiorca]. Zawiadomienie dotyczyło świadczonej poza lokalem przedsiębiorstwa - usługi sprzedaży pieca gazowego wraz z jego montażem. Zarzucane Przedsiębiorcy praktyki polegały przede wszystkim na możliwości wprowadzania konsumentów w błąd co do przedmiotu umowy oraz prawa do odstąpienia od umowy.

W związku z powyższym, na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) [dalej: UoOKiK], 7 lutego 2018 r. Prezes UOKiK wystąpił do Przedsiębiorcy o przedstawienie stanowiska w sprawie oraz usunięcie naruszeń wskazanych w tym wystąpieniu. W odpowiedzi, Przedsiębiorca wprowadził zmiany w stosowanych umowach i ich załącznikach, eliminując tym samym część ze wskazanych nieprawidłowości. W dalszym ciągu jednak, zamieszczane przez niego w umowach postanowienia mogły wprowadzać konsumentów w błąd, co do prawa do odstąpienia od umowy.

Zważywszy na powyższe, 27 kwietnia 2018 r., 10 lipca 2018 r. oraz 28 sierpnia 2018 r., Prezes Urzędu ponownie występował do Przedsiębiorcy - na podstawie art. 49a ust. 1 UoOKiK - o ustosunkowanie się co do tego zarzutu. Przedsiębiorca oświadczył, że konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, gdyż taką możliwość wyłącza zarówno art. 38 pkt 1) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 683 ze zm.) [obecnie t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm., dalej: UoPK], jak i art. 38 pkt 6) UoPK. Tym samym zaprzeczył, aby dopuszczał się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W następstwie podjętych czynności, postanowieniem nr RWR-11/2019 z 20 lutego 2019 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) UoOKiK, polegającej na zamieszczaniu w zawieranych z konsumentami umowach wraz z załącznikiem, których przedmiotem jest sprzedaż i montaż urządzeń gazowych, informacji, że:

- a) konsumenci tracą prawo do odstąpienia od umowy po wykonaniu usługi montażu urządzenia gazowego przez przedsiębiorcę, jeżeli nastąpiło to za ich wyraźną zgodą,



poinformowanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że wykonanie usługi skutkować będzie utratą ww. prawa, z uwagi na wyjątek przewidziany w art. 38 pkt 1) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 683 ze zm.),

- b) konsumenci tracą prawo do odstąpienia od umowy po wykonaniu usługi montażu urządzenia gazowego przez przedsiębiorcę, jeżeli nastąpiło to za ich wyraźną zgodą, poinformowanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że wykonanie usługi skutkować będzie utratą ww. prawa, z uwagi na brak możliwości dokonania demontażu pieca gazowego lub z uwagi na fakt, że taki demontaż wiązałby się z nadmiernymi trudnościami i kosztami oraz powodowałby uszkodzenia,
- c) konsumenci tracą prawo do odstąpienia od umowy po rozpoczęciu usługi montażu urządzenia gazowego przez przedsiębiorcę, jeżeli nastąpiło to za ich wyraźną zgodą, poinformowanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi, że skutkować to będzie utratą ww. prawa,
- d) bieg terminu do odstąpienia konsumentów od umowy, której przedmiotem jest sprzedaż i montaż urządzenia gazowego, rozpoczyna się od dnia jej zawarcia,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, co do przysługiwania konsumentom prawa do odstąpienia od umowy oraz terminu jego wykonania, o której mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1) i 2) oraz art. 5 ust. 3 pkt 4), w związku z art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, ze zm.).

Zawiadomieniem z 19 marca 2019 r., poinformowano Przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W odpowiedzi z 28 marca 2019 r. Przedsiębiorca wskazał, że niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia podjął działania zmierzające do zaprzestania stosowania praktyk naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zobowiązał się do usunięcia skutków zarzucanych mu przez Prezesa UOKiK naruszeń, wnosząc o wydanie wobec niego decyzji „na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów”. Propozycja zobowiązania została następnie rozszerzona w pismach z 27 maja 2019 r., 12 września 2019 r., 16 września 2019 r. oraz wiadomości z 25 września 2019 r.

Pismem z 8 października 2019 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Skorzystał on z tego uprawnienia i 17 października 2019 r. zapoznał się z materiałem dowodowym sprawy. Nie zgłosił w związku z tym żadnych oświadczeń, twierdzeń lub wniosków.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Tomasz Łokcewicz prowadzi działalność gospodarczą, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej: CEIDG) pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie, ul. Tęczowa, nr 2A, lok. 11, 56-500, poczta Syców. Zgodnie z wpisem do CEIDG, jego przeważającą działalnością gospodarczą jest wykonywanie instalacji wodno-kanalizacyjnych, cieplnych, gazowych i klimatyzacyjnych (43.22.Z). Przedsiębiorca prowadzi działalność od 15 października 2007 r.



dowód:

- wydruk danych publicznych wpisu Przedsiębiorcy z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, k. 43.

Przedsiębiorca oferował konsumentom możliwość nabycia pieca gazowego wraz z jego montażem. Usługa świadczona była poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. bezpośrednio w mieszkaniach klientów. W tym celu zawierano umowy pn. „Umowa usługi montażu urządzenia dostarczanego przez Wykonawcę”, do których załączano oświadczenia nazwane „Oświadczeniem o wyrażeniu zgody na rozpoczęcie świadczenia usługi montażu urządzenia”. Wśród postanowień zamieszczanych w umowach, znajdowały się zapisy o następującej treści:

- „*Bieg terminu rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy*” (§ 5. ust. 2 umów),
- „*Po rozpoczęciu usługi montażu urządzenia za wyraźną zgodą Zamawiającego traci on uprawnienie, do odstąpienia o którym mowa w pkt.1, o czym Wykonawca go poucza (oświadczenie stanowi załącznik do umowy)*” (§ 5. ust. 3 umów),
- „*Zamawiający traci także prawo do odstąpienia od umowy w zakresie sprzedaży pieca gazowego, o którym mowa w § 1, w przypadku wykonania montażu na żądanie Zamawiającego, z uwagi na brak możliwości dokonania demontażu pieca gazowego lub z uwagi na fakt, że taki demontaż wiązał by się z nadmiernymi trudnościami i kosztami oraz powodowałby uszkodzenia - o czym Wykonawca go informuje*” (§ 5. ust. 4 umów),

Powyższe postanowienia usytuowane były w § 5. umów, o tytule „*Odstąpienie od umowy*”. Tym samym, podobnie jak poniższe postanowienia umieszczane w oświadczeniach, dotyczyły one zasad, na jakich konsumentom przysługuje prawo do odstąpienia od umowy:

- „*Oświadczam, iż zostałem przez Wykonawcę pouczony o treści art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854) oraz kodeksu cywilnego, który stanowi, iż prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia do umowy;*” (pkt 1) oświadczeń),
- „*Wyrażam zgodę na rozpoczęcie usługi montażu pieca gazowego, czego konsekwencją będzie utrata prawa do odstąpienia od zawartej umowy*” (pkt 2) oświadczeń).

dowód:

- kserokopia umowy zawartej przez Przedsiębiorcę z konsumentem w dniu 30 października 2017 r., wraz z załącznikami, k. 8-9,
- kserokopia umowy zawartej przez Przedsiębiorcę z konsumentem w dniu 10 listopada 2017 r., wraz z załącznikami, k. 10-11,
- kserokopia umowy zawartej przez Przedsiębiorcę z konsumentami w dniu 22 listopada 2017 r., wraz z załącznikami, k. 12-13.

W odpowiedzi na zawiadomienie oraz w piśmie z 27 maja 2019 r. Przedsiębiorca poinformował, iż podjął działania zmierzające do zaprzestania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Począwszy od 3 kwietnia 2019 r. zmienił zarówno dotychczasową nazwę umów na „Umowę sprzedaży i usługi montażu urządzenia



dostarczonego przez wykonawcę”, jak też treść postanowień odnoszących się do kwestii prawa do odstąpienia od umowy, które przybrały następujące brzmienie:

- „*Bieg terminu rozpoczyna się od dnia dokonania montażu urządzenia*” (§ 5. ust. 2 umów),
- „*Wyrażam zgodę na rozpoczęcie usługi montażu pieca gazowego, czego konsekwencją będzie utrata prawa do odstąpienia od zawartej umowy*” (pkt 2) oświadczeń).

W odniesieniu zaś do pozostałych ww. postanowień, Przedsiębiorca zaprzestał ich zamieszczania w umowach.

dowód:

- pismo Przedsiębiorcy z 28 marca 2019 r., wraz z załącznikami, k. 14-20,
- pismo Przedsiębiorcy z 27 maja 2019 r., wraz z załącznikami, k. 23-29.

Ponadto, Przedsiębiorca wniósł o wydanie decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 UoOKiK. Oświadczył, iż usunie skutki zarzucanych mu naruszeń przez poinformowanie wszystkich konsumentów, którzy w okresie 6 miesięcy poprzedzających wprowadzone zmiany zawarli z nim umowę - o przysługującym im uprawnieniu do odstąpienia od niej. Zadeklarował podjęcie omawianych działań w terminie 14 dni.

dowód:

- pismo Przedsiębiorcy z 28 marca 2019 r., k. 14-20,
- pismo Przedsiębiorcy z 27 maja 2019 r., k. 23-29,
- pismo Przedsiębiorcy z 12 września 2019 r., k. 35-37,
- pismo Przedsiębiorcy z 16 września 2019 r., k. 39-40,
- wiadomość Przedsiębiorcy z 25 września 2019 r., k. 42.

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 UoOKiK, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki działań stosowanych przez Przedsiębiorcę. Tym samym, istniała podstawa do przeprowadzenia postępowania w sprawie.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ust. 1 UoOKiK

Zgodnie z art. 28 ust. 1 UoOKiK, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 UoOKiK lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa



w art. 24 UoOKiK, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestaje naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 UoOKiK, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą¹. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów². Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie³.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 UoOKiK pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 UoOKiK,
- złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę,
- uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 UoOKiK

Zgodnie z art. 24 ust. 1 UoOKiK zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 UoOKiK stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Dla uprawdopodobnienia, iż zachowanie przedsiębiorcy jest niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy zatem uprawdopodobnić, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez przedsiębiorcę w rozumieniu UoOKiK;
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
- zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie ocena, czy zachowanie Przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami musi zostać dokonana również w oparciu o art. 24 ust. 2 pkt 3) UoOKiK. Zgodnie z jego treścią, za zachowanie przedsiębiorcy niezgodne z ww. zakazem

¹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048;

² J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99;

³ J. Sroczyński, Naruszenie (...), op. cit., s. 99;



należy uznać w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Status przedsiębiorcy

Tomasz Łokcewicz, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 UoOKiK. Przepis ten stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646, 1479, 1629, 1633 i 2212). Zgodnie zaś z art. 4 ust. 1 ww. ustawy Prawo przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Tomasz Łokcewicz jest osobą fizyczną prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą, wpisaną do CEIDG, w związku z czym jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego zachowanie podlega kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Bezprawność zachowania Przedsiębiorcy

Na gruncie UoOKiK sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów⁴. Rozważenia, przy ocenie możliwości przypisania Przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym przypadku zachowanie Przedsiębiorcy należy uznać za sprzeczne z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, ze zm.) [dalej: UoPNPR]. Przepis ten stanowi, iż zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Mając na uwadze powyższe, konieczne jest wykazanie, iż w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, a mianowicie działania uznanego za wprowadzające w błąd co do przysługiwania konsumentom prawa do odstąpienia od umowy oraz terminu jego wykonania, o której mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1) i 2) oraz art. 5 ust. 3 pkt 4), w związku z art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 2 UoPNPR.

Analizę zachowania Spółki pod kątem stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej należy rozpocząć od art. 2 pkt 4) UoPNPR, definiującego pojęcie praktyki rynkowej. Zgodnie z tym przepisem, pod tym pojęciem rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób

⁴ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. W przedmiotowej sprawie, działaniem bezpośrednio związane z nabyciem produktu oferowanego przez Przedsiębiorcę jest zamieszczanie w umowach informacji, o których mowa w pkt I. niniejszej decyzji, regulujących prawa i obowiązki konsumenta - nabywcy tego produktu. Zaznaczyć należy, że praktyka rynkowa nabiera nieuczciwego charakteru m.in. wtedy, gdy spełnione zostają przesłanki określone w art. 4 ust. 2 UoPNPR, który wskazuje, iż za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu praktyk, przy czym praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust 1 UoPNPR.

Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął - o czym stanowi art. 5 ust. 1 UoPNPR. Dokonanie oceny, czy dana praktyka jest nieuczciwą praktyką rynkową wymaga zatem odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z art. 2 pkt 8 UoPNPR, pod pojęciem przeciętnego konsumenta rozumieć należy konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno się dokonywać z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest staty, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w UoPNPR jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej [dalej: TSUE lub Trybunał]. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE 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. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany⁵.

⁵ Por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.



W niniejszym przypadku, za przeciętnego konsumenta uznano osobę zainteresowaną zakupem pieca gazowego, wraz z jego jednoczesnym montażem w swoim mieszkaniu. Jest to osoba dorosła i dostatecznie dobrze poinformowana, posiadająca wiedzę na temat ogólnych zasad funkcjonowania pieców gazowych. Osoba ta działa w zaufaniu do kierowanych do niej przez profesjonalistę informacji, nie weryfikując samodzielnie zgodności z prawem przedstawianych regulacji, dotyczących jej praw i obowiązków wynikających z umowy.

Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1) UoPNPR), jak i rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 2) UoPNPR). Zaznaczyć przy tym należy, że działanie to może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4) UoPNPR). W przedmiotowej sprawie, zachowania Przedsiębiorcy określone w sentencji decyzji należy ocenić następująco:

Ad a)

Przedsiębiorca informował konsumentów, że po wykonaniu usługi montażu urządzenia gazowego za ich wyraźną zgodą - poprzedzoną poinformowaniem o wiążących się z tym skutkach - nie przysługiwało im prawo do odstąpienia od umowy, o czym stanowił pkt 1) oświadczeń o treści: *„Oświadczam, iż zostałem przez Wykonawcę pouczony o treści art. 38 pkt 1 ustawy z dnia z dnia 30 maja 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854) oraz kodeksu cywilnego, który stanowi, iż prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia do umowy;”*.

Z brzmienia art. 27 UoPK wynika, iż konsumenci mogą w terminie 14 dni odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35. Nie jest to jednak prawo, które przysługuje konsumentom w każdej sytuacji, gdyż art. 38 UoPK wymienia zamknięty katalog wyjątków od tej reguły. W niniejszym przypadku, istotne znaczenie miał wyjątek przewidziany w art. 38 pkt 1) UoPK, znajdujący zastosowanie w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy - gdyż brzmienie pkt 1) oświadczeń, jest odzwierciedleniem jego treści.

Art. 38 pkt 1) UoPK statuuje wyjątek od prawa do odstąpienia od umowy do umów o świadczenie usług, nie zaś do umów mieszanych. Zaznaczyć bowiem należy, że zgodnie z art. 6 UoPK, do umów, na mocy których przedsiębiorca jest zobowiązany do przeniesienia własności rzeczy i wykonania usługi, stosuje się przepisy dotyczące umów zobowiązujących do przeniesienia własności. Przepis ten ma charakter normy rozstrzygającej o regulacji, jaka



ma mieć zastosowanie do tego rodzaju umów mieszanych⁶. Stosuje się go zatem również w odniesieniu do takich umów, gdy świadczeniem głównym jest przeniesienie własności rzeczy, a wykonanie usługi stanowi świadczenie uboczne. Tym samym, zasadne jest uznanie, że art. 38 pkt 1) UoPK nie będzie odnosił się do umów, w których występują dwa równorzędne świadczenia główne po stronie przedsiębiorcy: przeniesienie własności rzeczy i wykonanie usługi, ani gdy świadczeniem głównym (dominującym) jest przeniesienie własności rzeczy, a wykonanie usługi stanowi świadczenie uboczne. Przykładowo, taka sytuacja ma miejsce, gdy strony zawierają umowę, na podstawie której przedsiębiorca zobowiązuje się do przeniesienia własności rzeczy do majątku konsumenta (świadczenie główne) i zainstalowania jej w domu konsumenta (świadczenie uboczne)⁷.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym przypadku nie jest zatem możliwe wyłączenie prawa konsumentów do odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 pkt 1) UoPK. Wyjątek przewidziany w tym przepisie nie dotyczy bowiem umów o świadczenie usług, objętych art. 6 UoPK. Tymczasem, Przedsiębiorca nie świadczy *de facto* wyłącznie usług w postaci montażu pieca gazowego. Rzeczywistym celem zawieranych przez niego umów z konsumentami jest sprzedaż pieców gazowych - jako świadczenie główne oraz ich montaż - jako wykonanie usługi ubocznej. Wykonanie w pełni przedmiotowej usługi nie ma znaczenia dla prawa do odstąpienia od zawartych umów, gdyż w dalszym ciągu konsumenci mogą z niego skorzystać.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, że zamieszczanie w załączniku do przedmiotowych umów informacji, o której mowa w pkt 1) oświadczeń, może stanowić działanie polegające na rozpowszechnianiu prawdziwej informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd. Zaznaczyć bowiem należy, że o ile jest ona zgodna z rzeczywistością, gdyż jej treść stanowi odzwierciedlenie art. 38 pkt 1) UoPK, to zamieszczana jest w załączniku do umów, do których ww. przepis nie ma zastosowania. Na podstawie tej informacji konsumenci mogli nabrać błędnego przekonania, że utracili prawo do odstąpienia od umowy. Tym samym, Przedsiębiorca mógł w bezprawny sposób odstraszyć konsumentów od podjęcia decyzji sprzecznej z jego interesami, gdyż niektórzy racjonalnie działający konsumenci mogli nie skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, nawet jeżeli byłoby dla nich korzystne.

Ad b)

Zamieszczając postanowienia, o których mowa w § 5. ust. 4 umów, tj.: „*Zamawiający traci także prawo do odstąpienia od umowy w zakresie sprzedaży pieca gazowego, o którym mowa w § 1, w przypadku wykonania montażu na żądanie Zamawiającego, z uwagi na brak możliwości dokonania demontażu pieca gazowego lub z uwagi na fakt, że taki demontaż wiązał by się z nadmiernymi trudnościami i kosztami oraz powodowałby uszkodzenia - o czym Wykonawca go informuje*”, Przedsiębiorca informuje konsumentów, że po wykonaniu usługi montażu urządzenia gazowego za ich wyraźną zgodą nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy. W odróżnieniu od sytuacji wskazanej w ad a), uzasadnia to brakiem

⁶ B. Kaczmarek-Templin (red.), P. Stec, D. Szostek, Komentarz do art.6 ustawy o prawach konsumenta, Ustawa o prawach konsumenta, C.H. Beck, Warszawa, 2014, wyd. I., Legalis.

⁷ T. Czech, Prawa Konsumenta. Komentarz., Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2017, s. 502-503.



możliwości demontażu pieca gazowego lub tym, że taki demontaż wiązałby się z nadmiernymi trudnościami i kosztami oraz powodowałby uszkodzenia.

Podtrzymując rozważania z ad a), dotyczące uregulowanego w UoPK prawa konsumentów do odstąpienia od umowy, wskazać należy, że według stanowiska zajętego przez Przedsiębiorcę w toku postępowania, treść § 5. ust. 4 umów jest uzasadniona, gdyż jest to przeniesienie na grunt umowy wyjątku, o którym mowa w art. 38 pkt 6) UoPK. Przepis ten stanowi, że prawo to nie przysługuje konsumentom w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami. Według Przedsiębiorcy, za rzeczy, o których tam mowa, należy rozumieć części składowe rzeczy, zdefiniowane w art. 47 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145) [dalej: KC], tj. wszystko, co nie może być od rzeczy odłączone bez uszkodzenia lub istotnej zmiany całości albo bez uszkodzenia lub istotnej zmiany przedmiotu odłączonego. W jego ocenie, demontaż oferowanego przez niego pieca gazowego wiązałby się z uszkodzeniem zarówno powierzchni bądź struktury, na której piec został zamontowany, jak i z uszkodzeniem samego pieca. Proces ten wymagałby także poniesienia nadmiernych kosztów.

W ocenie Prezesa Urzędu, za niezasadną należy uznać przyjętą przez Przedsiębiorcę interpretację art. 38 pkt 6) UoPK, która w rzeczywistości sprowadza się do uznania, iż prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje wobec umów, w których mamy do czynienia z rzeczami połączonymi w taki sposób, że można je później rozłączyć. Uznanie jej za dopuszczalną stałoby w sprzeczności z wykładnią językową omawianego wyjątku. Możliwość rozłączenia rzeczy - nawet jeżeli wiązałoby się to z trudnościami i spowodowaniem ich uszkodzeń - uniemożliwia akceptację twierdzenia, że są one ze sobą nierozłącznie połączone. W tym kontekście znaczenie ma zatem okoliczność, iż w wykonaniu przedmiotowych umów nie dochodzi do nierozzerwalnego połączenia pieca gazowego ze strukturą instalacji oraz budynku. Wskazywane przez Przedsiębiorcę wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy nie może więc znaleźć zastosowania do oferowanych przez niego umów.

Zaznaczyć należy również, iż używane piece gazowe stanowią powszechny przedmiot obrotu. Z analizy okoliczności sprawy wynika, że co najmniej jeden z oferowanych przez Przedsiębiorcę pieców gazowych (Euro Star SC 250D) jest powszechnie dostępny do zakupu w stanie używanym. Demontaż uprzednio zamontowanego pieca gazowego nie skutkuje tym, iż traci on swoją funkcjonalność. Może to wpływać na obniżenie jego wartości, aczkolwiek nie uniemożliwia dalszego wykorzystania. Przedsiębiorca w dalszym ciągu ma możliwość jego sprzedaży oraz zamontowania. Za uznaniem omawianego działania Przedsiębiorcy za niedopuszczalne, nie stałaby więc na przeszkodzie również taka wykładnia art. 38 pkt 6) UoPK, zgodnie z którą niemożliwe byłoby skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy wtedy, gdy dochodzi do uszkodzenia lub istotnej zmiany całości albo uszkodzenia lub istotnej zmiany przedmiotu odłączonego.

Mając na uwadze powyższe, zamieszczanie w umowach informacji, o której mowa w § 5. ust. 4 umów, może zostać uznane za rozpowszechnianie informacji nieprawdziwej. Na podstawie tej informacji konsumenci mogli nabrać błędnego przekonania, że utracili prawo do odstąpienia od umowy. Tym samym, Przedsiębiorca mógł w bezprawny sposób odstraszyć



konsumentów od podjęcia decyzji sprzecznej z jego interesami, gdyż niektórzy racjonalnie działający konsumenci mogli nie skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, nawet jeżeli byłoby dla nich korzystne.

Ad c)

Przedsiębiorca informuje konsumentów również o tym, że po rozpoczęciu usługi montażu urządzenia gazowego za ich wyraźną zgodą - poprzedzoną poinformowaniem o wiążących się z tym skutkach - nie przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy. Stanowi o tym § 5. ust. 3 umów o treści: „*Po rozpoczęciu usługi montażu urządzenia za wyraźną zgodą Zamawiającego traci on uprawnienie, do odstąpienia o którym mowa w pkt.1, o czym Wykonawca go poucza (oświadczenie stanowi załącznik do umowy)*” oraz pkt 2) oświadczeń o treści: „*Wyrażam zgodę na rozpoczęcie usługi montażu pieca gazowego, czego konsekwencją będzie utrata prawa do odstąpienia od zawartej umowy*”.

Zasady, na jakich przysługuje konsumentom prawo do odstąpienia od umowy, uregulowane zostały w UoPK, o czym była mowa ad a). Sytuacja, w której konsumenci tracą omawiane prawo wtedy, gdy Przedsiębiorca rozpoczyna za ich zgodą wykonywanie przedmiotowej usługi - nie stanowi jednak wyjątku wymienionego w art. 38 UoPK. Tym samym, nieprawdziwe jest twierdzenie, że po rozpoczęciu usługi montażu urządzenia gazowego przez Przedsiębiorcę, konsumentom nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, zamieszczanie w przedmiotowych umowach informacji, o której mowa w § 5. ust. 3 umów, może zostać uznane za rozpowszechnianie informacji nieprawdziwej. Na podstawie tej informacji konsumenci mogli nabrać błędnego przekonania, że utracili prawo do odstąpienia od umowy. Tym samym, Przedsiębiorca mógł w bezprawny sposób odstraszyć konsumentów od podjęcia decyzji sprzecznej z jego interesami, gdyż niektórzy racjonalnie działający konsumenci mogli nie skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, nawet jeżeli byłoby dla nich korzystne.

Ad d)

Zamieszczając w umowach klauzule w brzmieniu określonym w § 5. ust. 2 umów, tj. „*Bieg terminu rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy*”, Przedsiębiorca oznajmia konsumentom, że bieg terminu do odstąpienia od umowy, której przedmiotem jest sprzedaż i montaż urządzenia gazowego, rozpoczyna się od dnia jej zawarcia.

Jak już to zostało wspomniane w ad a) - konsumenci, którzy zawarli umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, mogą od niej odstąpić w terminie 14 dni (art. 27 UoPK). Bieg terminu do odstąpienia od umowy należy zaś liczyć zgodnie z zasadami, o których mowa w art. 28 UoPK. Wybór chwili, od której obliczany jest ten termin, zależy od wskazania właściwej sytuacji, spośród wymienionych w tym artykule. W tym miejscu przypomnieć należy, że zgodnie z art. 6 UoPK, w stosunku do umów, na mocy których przedsiębiorca jest zobowiązany do przeniesienia własności rzeczy i wykonania usługi, stosuje się przepisy dotyczące umów zobowiązujących do przeniesienia własności. W omawianej sytuacji - czyli wtedy, gdy Przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy, na podstawie których zobowiązuje się zarówno do przeniesienia własności pieca gazowego, jak i do wykonania usługi jego montażu - stosować się zatem powinno przepisy dotyczące umów zobowiązujących do przeniesienia własności. Tym samym, bieg terminu do odstąpienia od



przedmiotowych umów, obliczany jest wedle art. 28 ust. 1), który stanowi, że co do zasady, dla umów, w wykonaniu których przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - bieg terminu rozpoczyna się od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta.

Zamieszczanie informacji, o której mowa w § 5. ust. 2 umów, może zostać uznane za rozpowszechnianie informacji nieprawdziwej. Na jej podstawie konsumenci mogli nabrać błędnego przekonania odnośnie do chwili, stanowiącej początek biegu terminu na odstąpienie od umowy. Mogło to skutkować tym, że w przypadku, gdy objęcie przez konsumentów pieca gazowego w posiadanie nastąpiło później niż zawarcie umowy, a upłynął już wcześniej termin do odstąpienia od umowy liczony od dnia zawarcia umowy, to niektórzy racjonalnie działający konsumenci mogli nie skorzystać z uprawnienia, o którym mowa w art. 27 UoPK - nawet, gdy mając na uwadze brzmienie art. 28 pkt 1) UoPK - termin ten *de facto* nie upłynął, a decyzja ta najlepiej odpowiadałaby ich interesom.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu uznał za prawdopodobne, że opisane zachowania Przedsiębiorcy stanowią praktykę, która jest sprzeczna z zakazem określonym w art. 3 UoPNPR, gdyż jest nieuczciwą praktyką rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 2 pkt 1) i 2) oraz art. 5 ust. 3 pkt 4), w związku z art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 2 UoPNPR.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Przepisy zawarte w UoOKiK nie zawierają definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej 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. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać 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 liczby potencjalnych konsumentów*”⁸.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes

⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01;



zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów, jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór”⁹. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie¹⁰. 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 określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

Zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Przedsiębiorcy dotyczyły wszystkich konsumentów, na rzecz których świadczył on usługę sprzedaży pieca gazowego wraz z jego montażem. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło polegać na pozbawieniu tych konsumentów prawa do odstąpienia od zawartych umów. Zaznaczyć bowiem należy, że praktyka Przedsiębiorcy zawiera fałszywy przekaz o przepisach prawa regulujących zasady, na jakich konsumentom przysługuje prawo do odstąpienia od zawartych umów. Zarówno odebranie tych praw, jak i ich ograniczenie - przez wskazanie innego, niż wynikającego z ustawy terminu do wystąpienia z żądaniem odstąpienia od umowy - należy uznać za godzące w interesy konsumentów. Biorąc pod uwagę możliwy skutek wykonania tego uprawnienia, z którym łączy się zwrot poniesionych przez konsumenta środków związanych z zawarciem umowy, omawiana praktyka może również naruszać ekonomiczne interesy konsumentów. W przypadku wystąpienia z żądaniem odstąpienia od umowy, Przedsiębiorca nie może uchylać się od obowiązku zwrotu kosztów, które przynależne są konsumentowi.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że naruszenie przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów zostało uprawdopodobnione.

Przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy

Oprócz powyżej wykazanych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia

⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07;

¹⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. VI ACa 67/13;



jego skutków. Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów. Wskazać należy, że począwszy od 3 kwietnia 2019 r., Przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym, mając na uwadze brzmienie art. 28 ust. 1 in fine UoOKiK, w niniejszej sytuacji, zobowiązanie może dotyczyć jedynie podjęcia działań mających na celu usunięcie skutków dokonanego naruszenia.

Przedsiębiorca w piśmie z 28 marca 2019 r., będącym odpowiedzią na pismo zawiadamiające o wszczęciu przedmiotowego postępowania, przedstawił propozycję podjęcia działań służących usunięciu skutków dokonanych naruszeń. Zobowiązanie zostało następnie doprecyzowane w następnych pismach, tj. z 27 maja 2019 r., 12 września 2019 r., 16 września 2019 r. oraz wiadomości z 25 września 2019 r. Zobowiązał się on do poinformowania wszystkich konsumentów, którzy w okresie 6 miesięcy poprzedzających wprowadzone zmiany zawarli z nim umowę - o przysługującym im uprawnieniu do odstąpienia od niej. Ponadto, zadeklarował gotowość podjęcia tych czynności w terminie 14 dni oraz poinformowania Prezesa Urzędu o wykonaniu tych obowiązków przez przedłożenie stosownych dokumentów.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Przedsiębiorcy w zakresie opisanej w decyzji praktyki została uprawdopodobniona, oraz że Przedsiębiorca zawniósł o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania, zmierzającego do usunięcia skutków dokonanego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów - możliwe stało się skorzystanie przez Prezesa Urzędu z przewidzianej w art. 28 ust. 1 UoOKiK możliwości nałożenia na Przedsiębiorcę obowiązku wykonania tego zobowiązania.

Należy uznać, że nałożone na Przedsiębiorcę zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do usunięcia uprawdopodobnionego w toku postępowania naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) UoOKiK. Zdaniem Prezesa Urzędu, wypełnienie wnioskowanego zobowiązania pozwoli na osiągnięcie głównych celów decyzji zobowiązującej, a mianowicie możliwie szybkiego i efektywnego załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. Zaznaczyć przy tym należy, że sposób poinformowania konsumentów o możliwości odstąpienia od zawartych umów, tj. w formie listu poleconego, pozwoli na bezpośrednie dotarcie z tą informacją do grona konsumentów dotkniętych omawianą praktyką. Rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 UoOKiK, zapewni zatem szybką i skuteczną eliminację skutków praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów.

Jak wynika zaś z art. 28 ust. 2 UoOKiK, w decyzji zobowiązaniowej, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna. W ocenie Prezesa Urzędu, zaproponowany przez Przedsiębiorcę termin 14 dni na wykonanie zobowiązania jest terminem optymalnym, pozwalającym na efektywne dokonanie odpowiednich czynności. Niemniej jednak, z uwagi na niedookreślenie początku jego biegu postanowiono o jego sprecyzowaniu, określając ostatecznie termin na wykonanie zobowiązania jako 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji.



Z uwagi na powyższe, zasadnym jest skorzystanie z instrumentów prawnych przewidzianych art. 28 ust. 1 i 2 UoOKiK.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w pkt I sentencji.

Sprawozdanie z wykonania przyjętego zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 UoOKiK, w decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Przedsiębiorca został zobowiązany do złożenia, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie, w szczególności potwierdzeń wysłania konsumentom informacji, o których mowa w zobowiązaniu. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań Przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Termin wyznaczono w taki sposób, by miał on możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w pkt II sentencji decyzji.

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 UoOKiK w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm.) [dalej: KPC] - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 300 ze zm.) [UoKSwSC], odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 UoKSwSC, zwolnienia od kosztów sądowych może się domagać osoba fizyczna, jeżeliłoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny lub ich poniesienie narazi ją na taki uszczerbek.

Zgodnie z art. 105 UoKSwSC, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania. Sąd przesyła niezwłocznie ten wniosek właściwemu sądowi.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2 i § 4 KPC strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba



fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania, który niezwłocznie przesyła ten wniosek sądowi właściwemu.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury Urzędu we Wrocławiu
Agnieszka Jacyszyn

Otrzymuje:

- 1) a/a
- 2) [...], pełnomocnik Tomasza Łokcewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „DORS” TOMASZ ŁOKCEWICZ w Sycowie
[...]

