



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
MAREK NIECHCIAŁ**

RŁO.611.1.2018.JZL

Łódź, 5 kwietnia 2019 r.

**DECYZJA Nr RŁO 3/2019**

**I.** Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się postanowienia wzorców umów** stosowane przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, **o treści:**

1. *„W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia”* (pkt V.14 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),
2. *„Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)”* (pkt VII.2 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),

**za niedozwolone postanowienia umowne** w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, **i zakazuje się ich wykorzystywania.**

**II.** Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów

zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku opublikowania na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 5 kwietnia 2019 r. nr RŁO 3/2019 uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, o treści:

1. „W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia” (pkt V.14 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),

2. „Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)” (pkt VII.2 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, i zakazał ich wykorzystywania.

Treść decyzji nr RŁO 3/2019 dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.

**III.** Na podstawie art. 23b ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, z zaznaczeniem że decyzja ta jest prawomocna, na koszt ww. przedsiębiorcy na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 3/2019 o uznaniu postanowień wzorców umów stosowanych przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim za niedozwolone postanowienia umowne”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB - #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie

mniejszym niż 36px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej;

**IV.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim:

- 1. karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.1. niniejszej decyzji;**
- 2. karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych), płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.2. niniejszej decyzji.**

**V.** Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 oraz z 2018 r. poz. 2096 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim kosztami opisanego w punkcie I niniejszej decyzji postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie **70 zł (słownie: siedemdziesiąt złotych)** i zobowiązuje się Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „**Prezes Urzędu**”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. RŁO-403-2/17/MD w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim (dalej jako „**Przedsiębiorca**”).

W dniu 18 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w związku ze stosowaniem przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim we wzorcu umownym pn.: „Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)” postanowień umownych o treści:

- 1. „W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru*

*przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia” (pkt V.14 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),*

2. *„Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)” (pkt VII.2 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),*

co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369, dalej jako „**ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**” lub „**uokik**”).

Postanowieniem nr 2/611-1/18 z dnia 18 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym wobec Przedsiębiorcy postępowaniu w sprawie o uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone o sygnaturze RŁO.611.1.2018.JZL poświadczonych za zgodność następujących dokumentów: kopia wezwania Prezesa Urzędu z 13 stycznia 2017 r., kopia pisma Przedsiębiorcy z 23 stycznia 2017 r. z załącznikami oraz kopia notatki służbowej z 7 września 2017 r. wraz załącznikami, tj. wydrukami ze strony internetowej Przedsiębiorcy [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) (*dowód: karty 9-44*).

Pismami z dnia 18 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wskazanych dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO-403-2/17/MD (*dowód: karty 8 i 44*).

Pismem z dnia 4 kwietnia 2018 r. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do przekazania informacji i dokumentów koniecznych w prowadzonym postępowaniu o sygnaturze RŁO.611.1.2018.JZL (*dowód: karta 45*).

W piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. Przedsiębiorca udzielił odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z 4 kwietnia 2018 r., a także wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej w oparciu o przepis art. 23c uokik i o odstąpienie przez Prezesa Urzędu od nałożenia kary pieniężnej (*dowód: karty 46-48*). W odpowiedzi na wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej, Prezes Urzędu w piśmie z dnia 12 czerwca 2018 r. wskazał, że przedstawiona propozycja działań, do których podjęcia Przedsiębiorca chciał się zobowiązać, nie jest wystarczająca i skierował do Przedsiębiorcy kolejne wezwanie (*dowód: karty 62-63*).

W związku z powyższym w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. Przedsiębiorca zmodyfikował swój wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej (*dowód: karty 64-67*).

W dniu 12 lipca 2018 r. Prezes Urzędu ponownie wezwał Przedsiębiorcę do przekazania informacji żądanych w wezwaniu z dnia 12 czerwca 2018 r. (*dowód: karta 68*). Przedsiębiorca przekazał odpowiedź na ww. wezwanie w piśmie z dnia 25 lipca 2018 r. (*dowód: karty 69-72*).

W dniu 2 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy kolejne wezwanie do przekazania informacji i dokumentów koniecznych w prowadzonym

postępowaniu (*dowód: karta 73*). Przedsiębiorca przekazał odpowiedź wraz z pismami z dnia 17 sierpnia 2018 r. i z dnia 23 sierpnia 2018 r. (*dowód: karty 74-76*).

W dniu 26 października w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi utrwalono treść serwisu internetowego dostępnego pod adresem: <https://fartuchy-kuchenne.pl/> dla potrzeb prowadzonego postępowania, co zostało potwierdzone protokołem z dnia 26 października 2018 r. (*dowód: karty 105-106*).

W dniu 29 października 2018 r. Prezes Urzędu wydał postanowienie nr 3/611-1/18 o zaliczeniu w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie o uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone poświadczonych za zgodność następujących dokumentów: kopia wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 8 lipca 2016 r., kopia wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 10 sierpnia 2016 r., kopia notatki służbowej z dnia 27 grudnia 2016 r. z załącznikami (*dowód: karty 77-103*). Pismem z dnia 29 października 2018 r. Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę o powyższych czynnościach (*dowód: karta 103*).

W dniu 31 października 2018 r. Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę o przedłużeniu postępowania do dnia 31 stycznia 2019 r. (*dowód: karta 104*).

Mając na uwadze obowiązek należytego i wyczerpującego informowania strony o okolicznościach sprawy wyrażony w art. 9 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 oraz z 2018 r. poz. 2096 ze zm., dalej jako „**kpa**”) w dniu 5 grudnia 2018 r. Prezes Urzędu przedstawił Przedsiębiorcy Szczegółowe Uzasadnienie Zarzutów (*dowód: karty 107-117*).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, pismem z dnia 5 grudnia 2018 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karta 118*).

Pismem z dnia 17 grudnia 2018 r. Przedsiębiorca przekazał swoje stanowisko w sprawie przedstawionych zarzutów oraz proponowanego sposobu zakończenia sprawy. Jednocześnie Przedsiębiorca wniósł o zaliczenie w poczet materiału dowodowego rachunku za wykonaną usługę sporządzenia regulaminu sklepu internetowego. Mając na uwadze powyższe, a także z uwagi na konieczność uzyskania aktualnych danych o osiągniętym przez Przedsiębiorcę obrocie, Prezes Urzędu postanowieniem nr 4/611.1.2018 z dnia 7 stycznia 2019 r. postanowił o uzupełnieniu materiału dowodowego. Ponadto, postanowieniem nr 5/611.1.2018 z dnia 7 stycznia 2019 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów kopie dokumentów uzyskanych w toku postępowania o sygn. RŁO-643-503/16/MD. O ww. czynnościach Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę (*dowód: karta 128*).

W dniu 7 stycznia 2019 r. Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy wezwanie o przekazanie informacji o osiągniętym obrocie. W odpowiedzi na powyższe pismem z dnia 17 stycznia 2019 r. Przedsiębiorca przekazał żądane informacje (*dowód: karty 130-131*).

W piśmie z dnia 31 stycznia 2019 r. Prezes Urzędu ponownie zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karty 132-133*). Pełnomocnik Przedsiębiorcy nie zapoznał się z aktami sprawy po otrzymaniu ww. zawiadomienia.

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

Przedsiębiorca Katarzyna Pasterczyk prowadzi działalność gospodarczą w Ostrowcu Świętokrzyskim na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej: „**CEIDG**”) pod nazwą **Fartuchy-Kuchenne.pl** Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, NIP 6611804305. Zgodnie z wpisem do CEIDG, rozpoczęcie

prowadzenia działalności gospodarczej przez Przedsiębiorcę nastąpiło 9 lutego 2016 r., zaś przeważającą działalność gospodarczą Przedsiębiorcy stanowi sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet (*dowód: karta 12*). Niezależnie od tego, Prezes Urzędu ustalił, że głównym przedmiotem prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności jest sprzedaż detaliczna towarów prowadzona na odległość za pośrednictwem sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl). Z informacji zamieszczonych na stronie [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) wynika, że w ofercie Przedsiębiorcy znajdują się głównie fartuchy kuchenne, w tym dla kobiet, mężczyzn i dzieci oraz biznesowe dla gastronomii, a także wyroby z czekolady (*dowód: karta 106*).

Stan faktyczny przedmiotowej sprawy sięga 2016 r., w którym Prezes Urzędu otrzymał od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie zawiadomienie dotyczące podejrzania stosowania przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) zawierającego postanowienia, które mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm., dalej: „**Kodeks cywilny**” lub „**k.c.**”) i ograniczać prawa konsumentów w zakresie procedury reklamacyjnej.

W związku z powyższym w dniu 8 lipca 2016 r. Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 49a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wystąpił do Przedsiębiorcy w sprawach z zakresu ochrony konsumentów w związku z zamieszczeniem na stronie sklepu internetowego, działającego pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl), informacji mogących wprowadzić konsumentów w błąd (*dowód: karty 78-83*). Przedsiębiorca odebrał ww. wystąpienie (*dowód: karta 126*), jednakże nie udzielił odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu o przekazanie stanowiska w sprawie. Pomimo braku odpowiedzi Przedsiębiorca wprowadził zmiany do Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) (dalej jako „**Regulamin**”) po otrzymaniu ww. pisma Prezesa Urzędu, tj. po dniu 14 lipca 2016 r., a w Regulaminie zamieścił informację, że „*Obowiązuje od 14.10.2014, uaktualniony w dniu 21.04.2015 oraz w dniu 09.02.2016.*”, co było niezgodne z rzeczywistym stanem rzeczy (*dowód: karty 109-112*). Modyfikacje dokonane przez Przedsiębiorcę nie były jednak kompletne, co stanowiło podstawę do ponownego wystąpienia w dniu 10 sierpnia 2016 r. przez Prezesa Urzędu o przekazanie stanowiska w sprawie przez Przedsiębiorcę (*dowód: karty 84-90*). Powtórne wniesienie o przekazanie stanowiska w sprawie z dnia 10 sierpnia 2016 r. zostało odebrane przez Przedsiębiorcę (*dowód: karta 127*), jednakże również zostało pozostawione bez odpowiedzi. Analiza Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dokonana wówczas przez Prezesa Urzędu wykazała, że Przedsiębiorca tym razem nie dokonał żadnej zmiany w zakresie postanowień Regulaminu.

Wobec powyższego, postanowieniem z dnia 13 stycznia 2017 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk (sygn. RŁO-403-2/17/MD).

W toku ww. postępowania wyjaśniającego przeanalizowano przekazane przez Przedsiębiorcę informacje oraz wzorce umowne, w tym: „Regulamin sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)” dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”, a także informacje zamieszczone na ww. stronie internetowej w zakładkach: „Zwrot/Wymiana produktu” oraz „Dostawa”. W toku

postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wzywał Przedsiębiorcę do wyjaśnienia, jaki jest faktyczny okres obowiązywania ww. Regulaminu, zważywszy na fakt, że Regulamin ten zawierał informację o treści: „*Obowiązuje od 14.10.2014, uaktualniony w dniu 21.04.2015 oraz w dniu 09.02.2016.*”, zaś Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą od 9 lutego 2016 r. Jednakże wezwania Prezesa Urzędu w tym zakresie pozostały bez odpowiedzi. Dopiero w prowadzonym postępowaniu w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (sygn. RŁO.611.1.2018.JZL) w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r., Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. wskazał, że ww. wzorzec umowny obowiązywał od początku prowadzenia działalności gospodarczej, tj. zgodnie z wpisem do CEIDG od 9 lutego 2016 r. (*dowód: karta 67*).

Analiza ww. Regulaminu wykazała, co następuje:

W pkt V.14 Regulaminu znajduje się postanowienie o następującej treści:

*„W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia”* (pisownia oryginalna).

W pkt VII.2 Regulaminu znajduje się postanowienie o następującej treści:

*„Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)”*.

W toku postępowania w sprawie o uznanie za niedozwolone postanowień wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorcę (sygn. RŁO.611.1.2018.JZL) przeanalizowano przekazane przez Przedsiębiorcę informacje oraz nowoopracowany „Regulamin sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)” dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin sklepu”. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. wynika, że nowoopracowany Regulamin został zamieszczony na stronie [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) z dniem 19 marca 2018 r. (*dowód: karta 47*).

Analiza ww. nowego wzorca umownego wykazała, co następuje:

W pkt. V.15. „Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„W przypadku nieodebrania przesyłki przez Klienta Sprzedawca podejmie czynności zmierzające do ustalenia przyczyn jej nieodebrania, kontaktując się telefonicznie z Klientem oraz Przewoźnikiem. W sytuacji stwierdzenia, że przyczyny nieodebrania przesyłki leżą po stronie Klienta, Sprzedawca ma prawo obciążyć go kosztami przesyłki zwrotnej oraz kosztami dodatkowego doręczenia.”*

W pkt. X.8. „Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„O kosztach dostawy Klient jest informowany bezpośrednio przy wyborze sposobu dostawy w trakcie składania zamówienia. Do kwoty zamówienia wlicza się wszystkie produkty objęte jednym zamówieniem.”*

Ponadto, na stronie internetowej sklepu [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Koszty dostawy” Przedsiębiorca zamieszcza następujące informacje:

„W zależności od ilości i wagi zamawianych przez Ciebie produktów, wybranej formy płatności i własnych preferencji, możesz wybrać jedną z form dostawy:

- **Najszybciej i najbezpieczniej:**  
Firma kurierska - dostawa jest realizowana przez profesjonalną firmę kurierską UPS. Wybranie kuriera oznacza wygodę i pewność, że Twoje zamówienie dotrze na czas za niewygórowaną cenę. Dodatkowo, na Twój adres email otrzymasz link do strony, na której na bieżąco będziesz mógł sprawdzać, gdzie znajduje się Twoja przesyłka.
- **Najtaniej:**  
Poczta Polska to najtańsza opcja przesyłki. Twoje zamówienie dostarczane jest za pośrednictwem Poczty Polskiej jako przesyłka Paczka Ekspres. SMS otrzymasz nr paczki, dzięki temu będziesz mógł sprawdzić gdzie znajduje się paczka.

#### **Koszt dostawy**

Całkowity koszt dostawy zamówienia poznasz po dodaniu produktów do koszyka i wybraniu interesującej Ciebie formy dostawy i metody płatności - w podsumowaniu zobaczysz dokładną wartość do zapłaty. Poniżej znajdziesz listę standardowych kosztów dostawy, wraz z szacunkowym czasem dostarczenia zamówienia:

<b>Sposób dostawy</b>	<b>Przedpłata (przelew lub płatność online)</b>	<b>Pobranie</b>	<b>Czas dostarczenia</b>
<b>Firma kurierska</b>	16 zł	0 zł	1-2 dni robocze
<b>Poczta Polska (paczka Ekspres)</b>	16 zł	0 zł	1-2 dni robocze
<b>Poczta Polska (przesyłka ekonomiczna)</b>	14 zł	0 zł	2-3 dni roboczych

**Uwaga:** koszt dostawy może ulec zwiększeniu w przypadku produktów o niestandardowych gabarytach i/lub większej wadze.”

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. wskazał, że na chwilę obecną nie jest w stanie precyzyjnie, bez ryzyka wprowadzenia organu w błąd, wskazać ilości umów zawieranych z konsumentami w poszczególnych okresach obowiązywania Regulaminu, tj. przed zmianami oraz po zmianach, jak również wysokości obrotów osiągniętych w 2017 r. Na usprawiedliwienie braku przekazania ww. informacji i dokumentów Przedsiębiorca wskazał, że nie otrzymał informacji w tym zakresie od księgowej (dowód: karta 67).

W związku z powyższym Prezes Urzędu w piśmie z dnia 12 lipca 2018 r. ponownie wezwał Przedsiębiorcę do przekazania informacji i dokumentów żądanych w piśmie z dnia 12 czerwca 2018 r. (dowód: karta 68). W odpowiedzi na powyższe wezwanie Przedsiębiorca w piśmie z dnia 25 lipca 2018 r. poinformował, że w 2017 r. zawarł łącznie [...] umów, z czego [...] umów zostało zawartych z konsumentami. Z kolei w odniesieniu do pierwszego kwartału 2018 r. Przedsiębiorca wskazał, że zawarł [...] umowy, z czego [...] z konsumentami (dowód: karty 69-70).

#### **Stanowisko Przedsiębiorcy**

Prezes Urzędu pismem z dnia 18 stycznia 2018 r. zawiadomił Przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.



(dowód: karta 8).

Jednakże dopiero w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 4 kwietnia 2018 r. do przekazania informacji i dokumentów na cele związane z dalszym prowadzeniem postępowania Przedsiębiorca w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. oświadczył, że zaniechał „*wykorzystywania niedozwolonego wzorca umowy i zobowiązuje się go nie wykorzystywać w przyszłości*” i w związku z tym wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej w oparciu o przepis art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także o odstąpienie przez Prezesa Urzędu od nałożenia kary pieniężnej (dowód: karty 46-48). W uzasadnieniu do ww. wniosku Przedsiębiorca wskazał, co następuje.

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania, jak również równoległe do toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Katarzynę Pasterczyk praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. RŁO.610.2.2018.JZL), Przedsiębiorca skorzystał z usług kancelarii prawnej, w celu usunięcia wszelkich nieprawidłowości, jakie zostały stwierdzone w treści udostępnianego przez Przedsiębiorcę Regulaminu, jak również w treściach umieszczonych w zakładkach na stronie internetowej sklepu [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl). Przedsiębiorca oświadczył, że dokonując ww. zmian, częściowo zmodyfikowane zostały również wzory paragonu, formularza reklamacyjnego, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jak również pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, a także zmienione zostały informacje dostępne w zakładkach: „Czas realizacji zamówienia” oraz „Formy i koszty dostawy”.

W ocenie Przedsiębiorcy wszelkie nieprawidłowości (postanowienia niedozwolone) w treści przedmiotowego Regulaminu, które występowały pierwotnie, i stanowiły podstawę wszczęcia niniejszego postępowania, zostały wyeliminowane, a postanowienia obecnie widniejącego na stronie internetowej Regulaminu sklepu są zgodne z prawem i nie naruszają praw konsumentów.

Zgodnie z wyjaśnieniami Przedsiębiorcy Regulamin w nowym brzmieniu umieszczony został na stronie internetowej sklepu od dnia 19 marca 2018 r., przy czym Przedsiębiorca zaznaczył, iż nie jest to jego ostateczna wersja i podniósł, że „*wersja po ostatecznych zmianach zostanie niezwłocznie umieszczona na stronie internetowej, jednocześnie ze zmianami treści w zakładkach: „reklamacje i zwroty”, „Czas realizacji zamówienia” oraz „Formy i koszty dostawy”*”. Nowoopracowany Regulamin sklepu internetowego Przedsiębiorca przekazał wraz z pismem do Prezesa Urzędu.

Jednocześnie Przedsiębiorca wskazał, że do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania oraz zasięgnięcia porady prawnika, Przedsiębiorca nie miał świadomości niezgodności z prawem kwestionowanych postanowień. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika, że zakładając stronę internetową, zlecił on opracowanie regulaminu sklepu internetowego oraz pozostałych treści skierowanych do klientów osobie powołującej się na wykształcenie prawnicze i biegłą znajomość przepisów regulujących prawa konsumentów, stąd Przedsiębiorca zakładał, że zarówno regulamin, jak i pozostałe opracowania, sporządzone zostały w sposób staranny i zgodny z prawem.

W tym samym piśmie z 20 kwietnia 2018 r. Przedsiębiorca wskazał, że nie stosował w praktyce przedmiotowych, niedozwolonych, postanowień Regulaminu i nigdy nie obciążał klientów kosztami dodatkowego doręczenia, nawet w sytuacji, gdy przesyłka nie docierała do klienta za pierwszym razem z przyczyn leżących po stronie klienta. Przedsiębiorca podniósł również, że nigdy nie egzekwował od klientów kosztów doręczeń przesyłek nawet w przypadku, gdy przesyłki te (tzw. „za pobraniem”) w ogóle nie były odbierane przez klientów, „*wpisując niejako koszty te w straty związane z prowadzoną działalnością*”. Przedsiębiorca podkreślił, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia

Regulaminu, niewątpliwie godzące w interesy konsumentów – jak przyznał – były zapisami „martwymi”, gdyż nie znajdowały żadnego zastosowania.

Reasumując, Przedsiębiorca wskazał, że „zaniechał wykorzystywania niedozwolonego wzorca i zobowiązuje się go nie wykorzystywać w przyszłości”, a skutki wprowadzenia niedozwolonych postanowień w żaden sposób wymiennie nie dotknęły konsumentów z uwagi na fakt, że Przedsiębiorca nie obciążał konsumentów kosztami wskazanymi w treści niedozwolonych postanowień i tym samym wniósł o zakończenie niniejszego postępowania w formie decyzji zobowiązującej do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń i odstąpienie przez Prezesa Urzędu od nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 23c uokik.

W odpowiedzi na pismo – wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej z dnia 20 kwietnia 2018 r., Prezes Urzędu w piśmie z dnia 12 czerwca 2018 r. wskazał, że przedstawiona propozycja działań, do których podjęcia Przedsiębiorca chciał się zobowiązać, nie jest wystarczająca (*dowód: karta 63*).

W związku z powyższym w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. Przedsiębiorca zmodyfikował swój wniosek (*dowód: karty 64-67*). W pierwszej kolejności Przedsiębiorca ponownie wskazał, że zaprzestał wykorzystywania niedozwolonego wzorca umowy w formie Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) poprzez zastąpienie ww. Regulaminu zawierającego niedozwolone postanowienia naruszające interesy konsumentów, nowym Regulaminem obowiązującym od dnia 19 marca 2018 r.

W tym samym piśmie Przedsiębiorca przedstawił propozycję podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków stwierdzonych naruszeń poprzez zobowiązanie się do umieszczenia na stronie sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) informacji o następującej treści:

*„Sprzedawca informuje, że regulamin sklepu internetowego obowiązujący przed dniem 19.03.2018 r. zawierał niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, w punktach V.14 oraz VII.2 tego regulaminu, dlatego też od dnia 19.03.2018 r. obowiązuje regulamin w wersji, w którym wyeliminowane zostały stwierdzone nieprawidłowości poprzez:*

*- zastąpienie zapisu „W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia” (punkt V.14 Regulaminu w wersji sprzed dnia 19 marca 2018 r.) zapisem „W przypadku nieodebrania przesyłki przez Klienta Sprzedawca podejmie czynności zmierzające do ustalenia przyczyn jej nieodebrania, kontaktując się telefonicznie z Klientem oraz Przewoźnikiem. W sytuacji stwierdzenia, że przyczyny nieodebrania przesyłki leżą po stronie Klienta, Sprzedawca ma prawo obciążyć go kosztami przesyłki zwrotnej oraz kosztami dodatkowego doręczenia.” (punkt V.15 Regulaminu w obecnie obowiązującej wersji);*

*- wyeliminowanie z treści regulaminu zapisu „Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)” (punkt VII.2 Regulaminu w wersji sprzed dnia 19 marca 2018 r.) - informacja dot. kosztu dostawy towaru widnieje na stronie sklepu internetowego w zakładce „koszt dostawy” oraz zostaje podana do wiadomości Klienta podczas dokonywania wyboru sposobu dostawy w trakcie procesu składania zamówienia (pkt V.8 Regulaminu w obecnie obowiązującej wersji).*

W związku z powyższym, wzywa się Konsumentów, którzy przed dniem 19.03.2018 r. dokonywali zakupu towaru za pośrednictwem sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) do zgłaszania o zwrot ewentualnie poniesionych kosztów w związku z obowiązywaniem regulaminu sklepu internetowego (w wersji sprzed dnia 19.03.2018 r.), w którego treści znajdowały się przytoczone powyżej zapisy, naruszające prawa Konsumentów (kosztów poniesionych na skutek nieodebrania przesyłki z przyczyn nieleżących po ich stronie bądź też kosztów dostawy w wysokości przewyższającej kwotę 14 zł)”.

Przedsiębiorca sprecyzował, że Regulamin sklepu internetowego w wersji zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa umieszczony został na stronie sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) z dnia 19 marca 2018 r., natomiast po tej dacie wprowadzono niewielkie zmiany, nieistotne – zdaniem Przedsiębiorcy – z punktu widzenia niniejszego postępowania. W ocenie Przedsiębiorcy budzące zastrzeżenia Prezesa Urzędu zapisy, wyeliminowane zostały już w wersji z dnia 19 marca 2018 r. (dowód: karta 66). Przedsiębiorca wyjaśnił też, że Regulamin w poprzednim brzmieniu obowiązywał od momentu rozpoczęcia prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z wpisem do CEIDG, tj. od 9 lutego 2016 r. (dowód: karta 67).

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

#### **Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli lub mogą stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. wejść na stronę sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) i zawrzeć z Przedsiębiorcą umowę sprzedaży na odległość. Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Zgodnie z treścią art. 23a uokik zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Źródłem polskiej regulacji dotyczącej nieuczciwych postanowień umownych jest

Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dziennik Urzędowy L 095, 21/04/1993 P. 0029 – 0034; dalej: dyrektywa 93/13), zgodnie z której treścią *warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodując znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta* (art. 3 ust. 1).

Zgodnie zaś z powoływanym w art. 23a uokik przepisem art. 385<sup>1</sup> § 1. k.c. *postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.*

A zatem, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależna jest od łącznego spełnienia następujących trzech przesłanek formalnych:

1. postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
  2. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
  3. postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione,
- oraz dwóch przesłanek merytorycznych:
4. postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
  5. postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes (por. por. wyrok Sądu Najwyższego, dalej jako „SN” z 13 października 2010 r., sygn. akt: I CSK 694/09).

### ***Status przedsiębiorcy***

Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 zd. 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. znajduje zastosowanie do umów zawieranych przez **przedsiębiorców z konsumentami**.

Przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. został wprowadzony do k.c. na podstawie art. 18 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271) i wszedł w życie w dniu 1 lipca 2000 r. Uzasadnieniem dla wprowadzenia do k.c. regulacji art. 385<sup>1</sup> k.c. była konieczność wdrożenia do prawa polskiego postanowień dyrektywy nr 93/13/EWG. Zakres, przedmiot oraz technika zawarte w tym przepisie są ściśle wzorowane na ww.

dyrektywie<sup>1</sup>. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej dyrektywy państwa członkowskie zostały zobowiązane ustanowić w prawie krajowym regulacje, na mocy których nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą dla konsumentów wiążące, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków. Zgodnie z art. 2 dyrektywy pojęcie "sprzedawca lub dostawca" oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w umowach objętych dyrektywą działa w celach dotyczących handlu, przedsiębiorstwa lub zawodu, bez względu na to, czy należy do sektora publicznego czy prywatnego.

Zawarte w dyrektywie 93/13 pojęcie „sprzedawca lub dostawca” znajduje odzwierciedlenie w art. 43<sup>1</sup> k.c. Zgodnie z art. 43<sup>1</sup> k.c. przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową. Jednocześnie zgodnie z art. 22<sup>1</sup> k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Reasumując - przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. ma zastosowanie wtedy, gdy postanowienia nie uzgodnione indywidualnie znajdują zastosowanie w umowie zawartej przez przedsiębiorcę, tj. osobę fizyczną, osobę prawną, albo jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną (tak art. 33<sup>1</sup> §1 k.c.), prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, z konsumentem, tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (tak art. 22<sup>1</sup> §1 k.c.).

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej Dz.U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm. oraz z 2018 r. poz. 107 ze zm., dalej jako „**usdg**”), a także: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2, z wyłączeniem przepisów dotyczących koncentracji [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą w rozumieniu usdg jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

Z dniem 30 kwietnia 2018 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2018 r., poz. 646 ze zm.). Zgodnie z art. 192 przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), straciła moc ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Natomiast zgodnie z art. 196 ust. 1 tych

<sup>1</sup> Por. uzasadnienie projektu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – druk sejmowy Sejmu RP III kadencji nr 945 - dostępny na stronie internetowej [http://www.sejm.gov.pl/archiwum/prace/kadencja3/projust\\_all3.htm//](http://www.sejm.gov.pl/archiwum/prace/kadencja3/projust_all3.htm//)

przepisów, do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy Prawo przedsiębiorców stosuje się przepisy dotychczasowe. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte 18 stycznia 2018 r., a więc jeszcze przed wejściem w życie przepisów ustawy - Prawo przedsiębiorców, zatem zgodnie z art. 196 ust. 1 ww. przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej, zastosowanie nadal mają przepisy usdg.

Katarzyna Pasterczyk jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jest bowiem osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim i jest wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (NIP: 6611804305, REGON: 356911740). Zgodnie z wpisem do CEIDG przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

### ***Stosowanie wzorców umów przez przedsiębiorcę***

Przedsiębiorca, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów sprzedaży na odległość posługuje się m.in. wzorcem umownym pn.: „Regulamin sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)”, zamieszczonym na stronie ww. sklepu internetowego pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”. Z informacji zamieszczonych w ww. Regulaminie wynika, że Regulamin ten: „Obowiązuje od 14.10.2014, uaktualniony w dniu 21.04.2015 oraz w dniu 09.02.2016.”. W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wzywał Przedsiębiorcę do wyjaśnienia, jaki jest faktyczny okres obowiązywania ww. Regulaminu, zważywszy na fakt, że Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą od 9 lutego 2016 r. Jednakże wezwania Prezesa Urzędu w tym zakresie pozostały bez odpowiedzi.

Dopiero w prowadzonym postępowaniu o uznanie za niedozwolone postanowień wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorcę w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r., Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. wskazał, że ww. wzorzec umowy obowiązywał od początku prowadzenia działalności gospodarczej, tj. zgodnie z wpisem do CEIDG od 9 lutego 2016 r. (*dowód: karta 67*). W piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. oraz z dnia 2 lipca 2018 r. Przedsiębiorca wskazał ponadto, że wprowadził do obrotu z udziałem konsumentów nowo opracowany wzorzec umowy pn.: „Regulamin sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)”, zamieszczony na stronie ww. sklepu internetowego pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin sklepu”, obowiązujący od dnia 19 marca 2018 r.

### ***Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia***

Przepis art. 385<sup>1</sup> § 3 k.c. nakazuje uznać za niezgodnione indywidualnie „te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta”. Dokonanie oceny, czy postanowienie było indywidualnie negocjowane wymaga zatem zbadania okoliczności związanych z procesem kontraktowania. Jeśli przy zawieraniu umowy postanowienia nie były między stronami negocjowane, zostały przez przedsiębiorcę ustalone jednostronnie i konsument nie miał rzeczywistego wpływu na ich treść, to należy uznać, że nie były indywidualnie uzgodnione. Taka sytuacja ma miejsce najczęściej wtedy, gdy przedsiębiorca w obrocie

z konsumentami posługuje się ogólnie ustalonymi wzorcami umowy (wtedy postanowienie jest zawarte we wzorcu umowy), ale może też mieć miejsce wtedy, gdy postanowienie zostaje przejęte do umowy ze wzorca umownego (jest narzucone).

Wskazać jednocześnie należy, że Prezes Urzędu dokonuje abstrakcyjnej kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes Urzędu nie bada zatem w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Przedsiębiorca wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

### ***Postanowienia określające główne świadczenia stron***

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne (por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej jako „SOKiK” z 1 marca 2007 r., XVII AmC 12/06).

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03). Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy (wyrok SN z 8 listopada 2012 r., I CSK 49/12).

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Przedsiębiorcy jest przeniesienie własności rzeczy, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest zapłata ceny, a zatem kwestionowane postanowienia nie określają głównych świadczeń stron.

### ***Sprzeczność z dobrymi obyczajami***

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby – na podstawie ogólnych przepisów – w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny (por. wyrok SN z 19 marca 2007 r., III SK 21/06).

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny<sup>2</sup>, 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. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość.

### ***Rażące naruszenie interesów konsumenta***

Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystywała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03).

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym, nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe

<sup>2</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.



ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest ponadto sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności (por. wyrok SA z 13 marca 2014 r., VI ACa 1733/13 i wyrok SOKiK z 26 maja 2015 r., XVII AmC 2615/14).

W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone kluczowym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04.

Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385<sup>1</sup> k.c. wskazując, iż rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakres określony przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków teoretycznie słabszej strony, czyli konsumenta.

Należy zgodzić się z opinią Sądu Apelacyjnego w Warszawie (sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem, do którego kierowany jest wzorzec umowy (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

### ***Klauzule szare***

Katalog przykładowych klauzul abuzywnych określony w art. 385<sup>3</sup> k.c. zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona

do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385<sup>3</sup> k.c. należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych.

Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów (wyrok SN z 11 października 2007 r., III SK 19/07).

### ***Ocena postanowień wzorca umowy stosowanych przez przedsiębiorcę***

#### **Ad. I.1 sentencji decyzji**

W pkt V.14 Regulaminu Przedsiębiorca zamieszcza postanowienie o następującej treści:

*„W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia”.*

W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie narusza dobre obyczaje poprzez nieuzasadnione obciążanie konsumentów bliżej nieokreślonymi kosztami w sytuacji, gdy rzecz sprzedana nie została odebrana. Stosując kwestionowane postanowienie Przedsiębiorca z góry zakłada bowiem odpowiedzialność konsumenta za nieodebranie przesyłki i w sposób arbitralny przyznaje sobie prawo do obciążenia konsumenta „wszelkimi kosztami”, które zostały określone w sposób niejasny i nieprecyzyjny.

#### **Główne świadczenia stron**

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Przedsiębiorcy jest przeniesienie własności rzeczy sprzedanej, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest zapłata ceny. Zatem kwestionowane postanowienie dotyczące obciążenia konsumenta bliżej nieokreślonymi kosztami w związku z nieodebraniem przesyłki, nie określa głównych świadczeń stron.

#### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

W pierwszej kolejności należy wskazać, że kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj, zgodnie z którym przedsiębiorca powinien przedstawiać warunki umowy zawieranej z konsumentem w sposób jasny i precyzyjny. Tymczasem kwestionowane postanowienie zawiera pojęcie niejasne i niezrozumiałe „wszelkie koszty”. Stosowanie kwestionowanego postanowienia prowadzi do jednostronnego ustalania przez Przedsiębiorcę uprawnień i obowiązków stron umowy, a w konsekwencji prowadzi do podejmowania przez Przedsiębiorcę działań, których konsument nie może przewidzieć i na które konsument nie wyraża zgody. W pkt V.14 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) Przedsiębiorca zobowiązuje klienta do zwrotu na jego rzecz „wszelkich kosztów”, jakie Przedsiębiorca poniósł w związku z realizacją zamówienia. Takie niejasne pojęcia nie dają *de facto* wiedzy konsumentowi co do rzeczywistej wysokości kosztów, jakie jest on zobowiązany ponieść na rzecz Przedsiębiorcy w związku z nieodebraniem przesyłki, a ponadto pozostawiają Przedsiębiorcy uprawnienie do arbitralnego decydowania o tym, co obejmują „wszelkie koszty”.

Kwestionowane postanowienie narusza również dobry obyczaj, zgodnie z którym konsument powinien mieć pełną wiedzę o wysokości kosztów dodatkowych i warunkach, w jakich może być nimi obciążony przez przedsiębiorcę. Tymczasem konsumenci nie są dostatecznie poinformowani, w jakich sytuacjach Przedsiębiorca będzie ich obciążał kosztami wielokrotnej wysyłki („wszelkimi kosztami”). Analizując kwestionowane postanowienie należy bowiem zauważyć, iż w przypadku nieskutecznego doręczenia przesyłki, uczciwość kupiecka wymaga, aby konsument wiedział, że przedsiębiorca przed dokonaniem ponownej wysyłki podejmie efektywne działania mające na celu skontaktowanie się z konsumentem i wyjaśnienie przyczyn nieodebrania przesyłki przez adresata. Możliwa jest bowiem sytuacja, że za niedostarczenie przesyłki odpowiedzialność ponosi przewoźnik, a nie konsument. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na przepis art. 548 § 3 k.c., zgodnie z którym jeżeli rzecz sprzedana ma zostać przesłana przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z chwilą jej wydania kupującemu. Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego. Powyższe oznacza, że jeśli sprzedawca miał wpływ na wybór przewoźnika (jak w niniejszej sprawie poprzez wskazanie przez Przedsiębiorcę opcji dostawy), to niebezpieczeństwo przypadkowej utraty i uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z chwilą jej wydania kupującemu przez przewoźnika, na którego wybór sprzedawca miał wpływ. Zgodnie zaś z przepisem art. 87 ust. 3 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1983) operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło: 1) wskutek siły wyższej; 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego; 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych; 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy. Tymczasem w kwestionowanym postanowieniu Regulaminu Przedsiębiorca z góry zakłada odpowiedzialność kupującego za nieodebranie przesyłki, nie informując przy tym, czy w razie jej nieodebrania podejmie wobec konsumenta czynności mające na celu ustalenie przyczyn jej nieodebrania.

Sprzeczność przedmiotowego postanowienia z dobrymi obyczajami może więc polegać na odgórnym przesądzeniu przez Przedsiębiorcę o odpowiedzialności konsumenta za nieodebranie przesyłki i zobowiązaniu konsumenta do zapłaty z tego tytułu dodatkowych – bliżej nieokreślonych – kosztów. Stosując pkt V.14 Regulaminu, Przedsiębiorca może podejmować działania mające na względzie uzyskanie korzyści dla siebie, niekoniecznie dla konsumenta. Jak zostało już wskazane powyżej, odpowiedzialność za nieodebranie przesyłki przez konsumenta może ponosić przewoźnik, a także nadawca przesyłki.

## **Rażące naruszenie interesów konsumenta**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega m.in. na tym, że stosując kwestionowane postanowienie Przedsiębiorca dąży do przerzucenia na konsumentów odpowiedzialności za nieodebranie przesyłki. Ponadto rażące naruszenie interesów konsumentów polega również na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta, z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji Przedsiębiorcy co do ustalania „wszelkich kosztów” poza kontrolą lub wiedzą konsumenta. Przedsiębiorca może tym samym jednostronnie kształtować stosunek prawny z konsumentem, co rażąco narusza interesy konsumentów.

## Ad. I.2 sentencji decyzji

W pkt VII.2 Regulaminu znajduje się postanowienie o następującej treści:

*„Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)”.*

W ocenie Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie narusza dobre obyczaje poprzez nieuzasadnione obciążanie konsumentów kosztami wielokrotnej przesyłki w sytuacji, gdy towar nie został odebrany. Stosując kwestionowane postanowienie Przedsiębiorca z góry zakłada bowiem odpowiedzialność konsumenta za nieodebranie przesyłki i w sposób arbitralny przyznaje sobie prawo do obciążenia konsumenta kosztami ponownej (i wielokrotnej) wysyłki rzeczy sprzedanej, które to koszty zostały określone w sposób niejasny i nieprecyzyjny poprzez zamieszczenie sformułowania *„wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej”*.

## Główne świadczenia stron

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Przedsiębiorcy jest przeniesienie własności rzeczy, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest zapłata ceny. Zatem kwestionowane postanowienie dotyczące obciążenia konsumenta kosztami wielokrotnej wysyłki rzeczy sprzedanej, nie określa głównych świadczeń stron.

## Sprzeczność z dobrymi obyczajami

W pierwszej kolejności należy wskazać, że kwestionowane postanowienie narusza dobry obyczaj, zgodnie z którym przedsiębiorca powinien przedstawiać warunki umowy zawieranej z konsumentem w sposób jasny i precyzyjny. Tymczasem kwestionowane postanowienie zawiera pojęcia niejasne i niezrozumiałe w odniesieniu do kosztów, jakie konsument jest zobowiązany zapłacić. W pkt VII.2 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) Przedsiębiorca wskazuje bowiem, iż koszty *„wynoszą odpowiednio: 14 pln i więcej”*. Takie niejasne pojęcie nie daje *de facto* wiedzy konsumentowi co do rzeczywistej wysokości kosztów, jakie jest on zobowiązany ponieść na rzecz Przedsiębiorcy w związku z nieodebraniem przesyłki oraz ponownym (i wielokrotnym) jej wysłaniem, a ponadto pozostawia Przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnej interpretacji tego sformułowania. Stosowanie kwestionowanego postanowienia może prowadzić do jednostronnego ustalania przez Przedsiębiorcę uprawnień i obowiązków stron umowy, a w konsekwencji prowadzić do podejmowania przez Przedsiębiorcę działań, których konsument nie może przewidzieć i na które konsument nie wyraża zgody.

Kwestionowane postanowienie narusza również dobry obyczaj, zgodnie z którym konsument powinien mieć pełną wiedzę o wysokości kosztów dodatkowych i warunkach, w jakich może być nimi obciążony przez przedsiębiorcę. Przedsiębiorca wskazuje wyłącznie, że koszty uzależnione są od *„wagi i wielokrotności wysyłki (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)”*. Powyższe stwierdzenie sformułowane jest w sposób zawyły i niejasny. Pozwala ono Przedsiębiorcy na obciążanie konsumenta kosztami wielokrotnej wysyłki w przypadku nieskutecznego aż trzykrotnego doręczenia. Dodatkowo konsument obciążany jest kosztem zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie, które to koszty nie zostały sprecyzowane. Należy przyznać, że jeśli przedsiębiorca wyśle towar, a konsument go nie odbierze, przedsiębiorca ma prawo żądać zwrotu kosztów przesyłki zwrotnej. Konsument

może jednak zwolnić się z odpowiedzialności, wykazując, że nie odebrał przesyłki nie ze swojej winy (aktualne pozostają rozważania z pkt Ad. 1 o odpowiedzialności przewoźnika i operatora pocztowego). Powyższe postanowienie nie uwzględnia ww. okoliczności zwolnienia się konsumenta od odpowiedzialności za nieodebranie przesyłki. Zatem możliwa jest sytuacja, że za niedostarczenie przesyłki odpowiedzialność ponosi przewoźnik lub operator pocztowy, a nie konsument. Tymczasem w kwestionowanym postanowieniu Regulaminu Przedsiębiorca z góry zakłada odpowiedzialność kupującego za nieodebranie przesyłki. Gdyby Przedsiębiorca działał zgodnie z dobrymi obyczajami, powinien jako profesjonalista dochować należytej staranności i podjąć próbę skontaktowania się z konsumentem w celu ustalenia powodów nieodebrania przesyłki.

Sprzeczność przedmiotowego postanowienia z dobrymi obyczajami może więc polegać na odgórnym przesądzeniu przez Przedsiębiorcę o odpowiedzialności konsumenta za nieodebranie przesyłki i zobowiązaniu konsumenta do zapłaty z tego tytułu dodatkowych – bliżej nieokreślonych – kosztów. Stosując pkt VII.2 Regulaminu, Przedsiębiorca może podejmować działania mające na względzie uzyskanie korzyści dla siebie, niekoniecznie dla konsumenta. Jak zostało już wskazane powyżej, odpowiedzialność za nieodebranie przesyłki przez konsumenta może ponosić przewoźnik, a także nadawca przesyłki.

### **Rażące naruszenie interesów konsumenta**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega m.in. na tym, że stosując kwestionowane postanowienie Przedsiębiorca dąży do przerzucenia na konsumentów odpowiedzialności za nieodebranie przesyłki, a co za tym idzie kosztów jej ponownej (i wielokrotnej) wysyłki. Ponadto rażące naruszenie interesów konsumentów polega również na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta, z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji Przedsiębiorcy co do ustalania kosztów, jakimi Przedsiębiorca obciąży konsumenta. Określenie, że koszty te „wynoszą 14 pln i więcej” pozostaje poza kontrolą lub wiedzą konsumenta. Przedsiębiorca może tym samym jednostronnie kształtować stosunek prawny z konsumentem, co może rażąco naruszać interesy konsumentów.

### **Uzasadnienie braku przyjęcia wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 23c uokik**

W toku postępowania administracyjnego Przedsiębiorca złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 23c uokik. Zgodnie z treścią art. 23c ust. 1 uokik, jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Ponadto, zgodnie z art. 23c ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1 Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań, zaś stosownie do ust. 3 omawianego artykułu – w ww. decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. W przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1, przepisów art. 23b ust. 2 pkt 1 i art. 106 ust. 1 pkt 3a nie stosuje się (art. 23c ust. 4 uokik).

Należy zwrócić uwagę, iż stosownie do treści art. 23c ust. 1 uokik, Prezes Urzędu „może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań”, a zatem złożone przez przedsiębiorcę propozycje nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Oznacza

to, że Prezes Urzędu może nie skorzystać z uprawnienia przewidzianego w tym przepisie. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu nie skorzystał z powyższego uprawnienia, ponieważ Przedsiębiorca *de facto* zaprzestał wykorzystywania kwestionowanych postanowień poprzez wprowadzenie do obrotu z udziałem konsumentów nowo opracowanego wzorca umownego pn.: „Regulamin sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)” z dniem 19 marca 2018 r. W odniesieniu do wniosku Przedsiębiorcy w zakresie usunięcia skutków naruszenia, Przedsiębiorca w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. wyraźnie zaznaczył, że żaden konsument nigdy nie został obciążony kosztami dodatkowego doręczenia i przez to skutki stosowania niedozwolonych postanowień nie dotknęły konsumentów. Tym samym w ocenie Prezesa Urzędu zobowiązanie się Przedsiębiorcy poprzez zamieszczenie na stronie [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) oświadczenia o treści: „*wzywa się Konsumentów, którzy przed dniem 19.03.2018 r. dokonywali zakupu towaru za pośrednictwem sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) do zgłaszania o zwrot ewentualnie poniesionych kosztów w związku z obowiązywaniem regulaminu sklepu internetowego (w wersji sprzed dnia 19.03.2018 r.), w którego treści znajdowały się przytoczone powyżej zapisy, naruszające prawa Konsumentów (kosztów poniesionych na skutek nieodebrania przesyłki z przyczyn nieleżących po ich stronie bądź też kosztów dostawy w wysokości przewyższającej kwotę 14 zł)*” jest bezprzedmiotowe.

Uzasadniając brak przyjęcia przez Prezesa Urzędu wniosku Przedsiębiorcy o wydanie decyzji w trybie art. 23c uokik, wskazać również należy, że Prezes Urzędu od 2016 r. zwracał Przedsiębiorcy uwagę na ewentualne nieprawidłowości w postanowieniach regulaminu sklepu internetowego, jednakże Przedsiębiorca nie był zainteresowany podjęciem stosownych działań na ówczesnym etapie sprawy. Na uwagę zasługuje również fakt, iż po przedstawieniu Przedsiębiorcy zarzutów w dniu 18 stycznia 2018 r., Przedsiębiorca nie zareagował niezwłocznie, a dopiero po wezwaniu Prezesa Urzędu z 4 kwietnia 2018 r., w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. przedstawił swoją propozycję zobowiązania i wniósł o odstąpienie od wymierzenia kary.

### **Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszeń (pkt II sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 23b ust. 2 pkt 2 uokik w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Przedsiębiorcę środków usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji w postaci obowiązku opublikowania na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 5 kwietnia 2019 r. nr RŁO 3/2019 uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą *Fartuchy-Kuchenne.pl* Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, o treści:

1. „*W przypadku bezpodstawnego uchylania się przez Klienta od odbioru przesyłki. Klient jest zobowiązany zwrócić Sklepowi wszelkie koszty, które sklep poniósł w związku z realizacją zamówienia*” (pkt V.14 Regulaminu sklepu

internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),

2. „Koszty dostarczenia zamówionego towaru pokrywa klient. Koszty są uzależnione od wagi zamówionych towarów oraz wielokrotności wysyłki (ponowne nadanie) i wynoszą odpowiednio: 14pln i więcej (wielokrotna wysyłka w przypadku nieskutecznego trzykrotnego doręczenia plus koszt zwrotu i dodatkowego doręczenia na życzenie Klienta)” (pkt VII.2 Regulaminu sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) w zakładce „Regulamin”),

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, i zakazał się ich wykorzystywania.

Treść decyzji nr RŁO 3/2019 dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”.

Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie zamieszczona na stronie internetowej Przedsiębiorcy, dostępnej wszystkim konsumentom, także tym, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Przedsiębiorcy. Dzięki temu mogą oni zdecydować o dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej.

Nałożenie na Przedsiębiorcę obowiązków, o których mowa w punkcie II decyzji, ma na celu zapewnienie, że każdy konsument, który zawarł umowę z Przedsiębiorcą w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji otrzymał informację, iż ww. postanowienia zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., a tym samym że nie są dla niego wiążące.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

### **Obowiązek publikacji decyzji lub jej części (pkt III sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 23b ust. 3 uokik w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może nakazać przedsiębiorcy na jego koszt publikację decyzji w całości lub w części, w określonej formie, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

W związku z tym Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji, na koszt Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą [Fartuchy-Kuchenne.pl](http://Fartuchy-Kuchenne.pl) Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl)), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 3/2019 o uznaniu postanowień wzorców umów stosowanych przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą [Fartuchy-Kuchenne.pl](http://Fartuchy-Kuchenne.pl) Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim za niedozwolone postanowienia umowne”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 36px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy (trzech)

miesiący od daty opublikowania na stronie internetowej;

W ocenie Prezesa Urzędu nałożone na Przedsiębiorcę obowiązki publikacyjne zmierzają do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych niebędących stroną umowy zawartej z Przedsiębiorcą, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o stosowaniu przez Katarzynę Pasterczyk praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązki te spełnią funkcję edukacyjną, w szczególności dla konsumentów, oraz prewencyjną – dla Przedsiębiorcy oraz innych przedsiębiorców. Jednocześnie mają ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez innych przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

Ponadto w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

### **Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a uokik.. Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny potwierdza stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych, przy czym zdaniem Prezesa Urzędu okoliczności sprawy przemawiają za zasadnością nałożenia w tym przypadku kary pieniężnej. Prezes Urzędu nie przyjmuje za prawdziwe wyjaśnień Przedsiębiorcy, jakoby ten był nieświadomy zarzucanych mu naruszeń aż do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Należy bowiem wyraźnie podkreślić, że Przedsiębiorca był informowany o zastrzeżeniach Prezesa Urzędu już w 2016 r., w którym Prezes Urzędu dwukrotnie występował do Przedsiębiorcy z wystąpieniem w trybie art. 49a uokik (*dowód: karty 78-88*). Przedsiębiorca miał zatem możliwość dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z prawem lub dobrymi obyczajami, jednakże z niej nie skorzystał. Wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 8 lipca 2016 r. i 10 sierpnia 2016 r. pozostały bez odpowiedzi, co świadczy o tym, że Przedsiębiorca nie był zainteresowany współpracą z Prezesem Urzędu. Również w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca nie wykazywał chęci współpracy z Prezesem Urzędu i dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z prawem. W tym stanie faktycznym Prezes Urzędu nie widzi



podstaw do odstąpienia od wymierzenia kary pieniężnej.

W ocenie Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstrasżający Przedsiębiorcę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zgodnie z informacją przekazaną przez Przedsiębiorcę obrót osiągnięty przez niego w 2018 r. wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Stosownie do tabeli kursów średnich walut obcych Narodowego Banku Polskiego średni kurs euro na ostatni dzień roku poprzedzającego rok nałożenia kary, zgodnie z art. 5 uokik, tj. dzień 31 grudnia 2018 r., wynosił: 4,3 zł. Obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2018 r. w przeliczeniu na euro po ww. kursie wynosi ok. [...] euro i nie przekracza tym samym równowartości 100.000 euro. Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu, zgodnie z art. 106 ust. 5 uokik, stanowi zatem średni obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary, tj. w 2016 r. ([...] zł), 2017 r. ([...] zł) i 2018 r. ([...] zł), który wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Wskazać należy, że ww. średni obrót Przedsiębiorcy osiągnięty w latach 2016-2018, po przeliczeniu według ww. kursu euro stanowi równowartość ok. [...] euro i tym samym również nie przekracza równowartości 100.000 euro. Zgodnie z art. 106 ust. 6 w takiej sytuacji Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro, co stanowi według ww. kursu kwotę 43.000 zł (słownie: czterdzieści trzy tysiące złotych).

### **Kara pieniężna z tytułu stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcu umowy, o których mowa w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji.**

Przy nakładaniu kary Prezes Urzędu ma zamiar uwzględnić, że naruszenie przez Przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, miało charakter umyślny.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów zawieranych z konsumentami – w tym Regulaminu prowadzonego sklepu internetowego, powinien zbadać ich postanowienia pod kątem ich zgodności z dobrymi obyczajami. Podkreślić należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z prawem. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Przedsiębiorcy było efektem

niedołżenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Przedsiębiorca powołał się na okoliczność, iż powierzył opracowanie Regulaminu sklepu internetowego osobie powołującej się na wykształcenie prawnicze i biegłą znajomość przepisów regulujących prawa konsumentów, stąd Przedsiębiorca zakładał, że zarówno regulamin, jak i pozostałe opracowania, sporządzone zostały w sposób staranny i zgodny z prawem. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe argumenty nie mają znaczenia, ponieważ podmiot trzeci nie podejmuje wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w swoim imieniu i na swoją rzecz, a odpowiedzialność za działania kwestionowane przez Prezesa Urzędu ponosi wyłącznie Przedsiębiorca.

O umyślności działania Przedsiębiorcy świadczy fakt, iż od 2016 r. Przedsiębiorca był informowany przez Prezesa Urzędu o nieprawidłowościach związanych z zamieszczaniem na stronie sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl) informacji kierowanych do konsumentów (*dowód: karty 78-88*). Prezes Urzędu dwukrotnie występował do Przedsiębiorcy w trybie art. 49a uokik, więc Przedsiębiorca miał możliwość dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, jednakże Przedsiębiorca z niej nie skorzystał. Pozostawienie kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień Regulaminu sklepu internetowego w zakładce „Regulamin” na stronie sklepu internetowego [www.fartuchy-kuchenne.pl](http://www.fartuchy-kuchenne.pl), mimo wiedzy o ich wadliwości, wskazuje zatem na umyślność działania Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu nie przyjmuje zatem za prawdziwe wyjaśnień Przedsiębiorcy, jakoby ten był nieświadomy zarzucanych mu naruszeń aż do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Oba wystąpienia Prezesa Urzędu w trybie art. 49a uokik zostały przez Przedsiębiorcę odebrane (*dowód: karty 126-127*).

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Co do stosowania przez Przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych we wzorcu umowy, o których mowa w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowane postanowienia były zawarte we wzorcu umownym stworzonym przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę i stosowanym wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie klauzuli niedozwolonej jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowane postanowienia wywołują negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Postanowienia wzorca umowy, o których mowa w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji dotyczą bowiem nieuzasadnionego obciążania konsumentów bliżej nieokreślonymi kosztami, w tym kosztami ponownej wysyłki, w sytuacji, gdy rzecz sprzedana nie została odebrana. Na mocy tych postanowień Przedsiębiorca z góry zakłada odpowiedzialność konsumenta za nieodebranie towaru (przesyłki), co godzi w pozaekonomiczne interesy konsumenta, a także obciąża go z tego tytułu kosztami, co z kolei narusza jego ekonomiczne interesy. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary za okoliczność obciążającą uznał umyślność działania oraz znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Umyślność działania Przedsiębiorcy została już omówiona powyżej. W odniesieniu do znacznego zasięgu terytorialnego wskazać należy, że z oferty zakupu towarów za pośrednictwem sklepu internetowego prowadzonego przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanych postanowień wzorca umowy poprzez zmianę ich treści w nowo opracowanym Regulaminie, który został wprowadzony do obrotu z dniem 19 marca 2018 r.

Uwzględniając powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonych postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **500 zł (słownie: pięćset złotych)**, osobno za każdą z praktyk. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi ok. [...] % średniego obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w latach 2016, 2017 i 2018 oraz stanowi [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

### **Koszty postępowania (pkt V sentencji decyzji)**

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorców umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu w pkt I.1 i I.2 uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i zakazał się ich wykorzystywania.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości **70 zł (słownie: siedemdziesiąt złotych)**.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji decyzji.

### Pouczenia:

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r., poz. 1360., dalej jako

„kpc”) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia 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, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

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 (Dz. U. z 2018 r., poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. 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.

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

Tomasz Dec

**Otrzymuje:**

[...]