



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

RWR-611-1/17/JM

Warszawa, 26 lutego 2018 r.

DECYZJA NR RWR- 2/2018

- I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 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 pn. „Ogólne postanowienia umowne” - stanowiące integralną część umowy o dzieło pn. „Umowa o wykonanie montażu stolarki budowlanej”, stosowanych przez Magdalенę Ślęzyk, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk z siedzibą w Dziadowym Moście, o treści:

1. „(...) *Jeżeli ZAMAWIAJĄCY opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia powyżej terminu 7 dni od ustalonego umową terminu, WYKONAWCY przysługuje prawo demontażu użytych materiałów i urządzeń- bez obowiązku przywrócenia stanu pierwotnego.*”,
 2. „(...) *Strony umawiają się, że sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów dotyczących zawartej umowy jest sąd rejonowy właściwości miejscowej WYKONAWCY.*”,
- za niedozwolone postanowienia umowne**, co stanowi naruszenie art. 23a ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i zakazuje się ich wykorzystywania.

- II. Na podstawie art. 23c ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.), w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy, **po złożeniu** w toku postępowania przez Magdalенę Ślęzyk, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk z siedzibą w Dziadowym Moście, **zobowiązania do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia stosowania naruszeń**, o których mowa w pkt I sentencji decyzji i usunięcia ich skutków poprzez:

- a) zastąpienie postanowienia wskazanego w pkt I.1. decyzji postanowieniem o treści: „*Jeżeli ZAMAWIAJĄCY opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia powyżej terminu 7 dni od ustalonego umową terminu, WYKONAWCA pisemnie zavezwie go do uiszczenia należności w terminie 14 dni od doręczenia wezwania.*”,

- b) zastąpienie postanowienia wskazanego w pkt I.2. decyzji postanowieniem o treści: „Strony umawiają się, że sądem właściwym do rozstrzygania sporów dotyczących zawartej umowy jest sąd rejonowy właściwości miejscowej.”,
- c) wprowadzenie do obrotu wzorca umowy po zmianach wskazanych w pkt II.a i II.b niniejszej decyzji i stosowanie go do nowo zawieranych umów z konsumentami,
- d) przedłożenie, za pośrednictwem operatora pocztowego lub osobiście, aneksów z propozycją zmiany obowiązujących umów w sposób wskazany w punkcie II.a i II.b niniejszej decyzji wraz z informacją, że zmiany w tych umowach wejdą w życie w dniu podpisania aneksu przez konsumenta, a w przypadku jego niepodpisania lub nieodeśłania, postanowienia umowne, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji, z uwagi na ich niedozwolony charakter nie obowiązują od momentu podpisania „Umowy o wykonanie montażu stolarki budowlanej”;

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada** na Magdalenę Ślęzyk, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk z siedzibą w Dziadów Moście, **obowiązek wykonania ww. zobowiązania** w terminie 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 23c ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada** na Magdalenę Ślęzyk, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk z siedzibą w Dziadów Moście, **obowiązek przekazania**, w terminie 2 miesiące od daty uprawomocnienia się decyzji, **informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie**, w szczególności:

- przekazania, potwierdzonych za zgodność z oryginałem, nowych wzorców umów wraz ze wskazaniem daty ich wprowadzenia do obrotu z konsumentami,
- przesłania 5 zanonimizowanych umów zawartych z konsumentami według nowych wzorców umownych (w przypadku, gdyby w ww. okresie zostało zawartych mniej umów, należy przesłać zanonimizowane wersje wszystkich),
- podania liczby konsumentów, do których skierowano aneksy do umowy
- przesłania potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania.

UZASADNIENIE

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK**), w związku z zawiadomieniem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Oławie, przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Magdaleny Ślęzyk, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk z siedzibą w Dziadów Moście (dalej: **MAG-BUD** lub **Przedsiębiorca**), w zakresie umów o wykonanie stolarki budowlanej, zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, mogą stanowić naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz/lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

W toku postępowania Przedsiębiorca przesłał, obowiązujące od września 2016 r., wzorce umowy pn. „Umowa o wykonanie montażu stolarki budowlanej” oraz „Ogólne postanowienia umowne” - stanowiące integralną część umowy zawieranej z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa.

Organ poddał analizie te wzorce. W jej wyniku stwierdzono, iż mogą one zawierać postanowienia niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (j.t. Dz.U.2017 r., poz. 459 ze zm.; dalej: k.c.).



Mając na uwadze ustalenia dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego, Prezes UOKiK postanowieniem Nr RWR 61/2017 z dnia 16 sierpnia 2017 r. (dalej: Postanowienie) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez MAG-BUD, we wzorcu umowy pn. „Ogólne postanowienia umowne” - stanowiących integralną część umowy o dzieło pn. „Umowa o wykonanie montażu stolarki budowlanej” - niedozwolonych postanowień umownych o treści:

1) „(...) Jeżeli ZAMAWIAJĄCY opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia powyżej terminu 7 dni od ustalonego umową terminu, WYKONAWCY przysługuje prawo demontażu użytych materiałów i urządzeń- bez obowiązku przywrócenia stanu pierwotnego.”,

2) „(...) Strony umawiają się, że sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów dotyczących zawartej umowy jest sąd rejonowy właściwości miejscowej WYKONAWCY.”,

co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały zebrane w trakcie postępowania wyjaśniającego o sygn. RWR 403-2/17/JM oraz wystąpienie do MAG-Bud o sygn. RWR 643-502/16/JM.

(dowód: sprawa sygn. RWR 611-1/17/JM, karta nr 1-5, RWR 403-2/17/JM, karta nr 3-7, RWR 643-502/16/JM, karta nr 5-29)

2. Przedsiębiorca, w odpowiedzi na wezwanie do ustosunkowania się do zarzutów przedstawionych w Postanowieniu, zobowiązał się do zmiany treści zakwestionowanych postanowień oraz wniósł o wydanie decyzji w trybie art. 23c ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: ustawa o ochronie(...)). Ostateczny projekt nowych wzorców został przesłany przez MAG-BUD dnia 31 października 2017 r.

(dowód: sprawa sygn. RWR 611-1/17/JM, karta nr 8, 23-35)

3. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z tego uprawnienia.

(dowód: sprawa sygn. RWR 611-1/17/JM, karta nr 37)

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

1. Magdalena Ślęzyk, prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk z siedzibą w Dziadowym Moście, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (NIP 9111831915, REGON 022423605). Podstawowym przedmiotem tej działalności jest zakładanie stolarki budowlanej.

(dowód: wypis z CEIDG, sprawa sygn. RWR 611-1/17/JM, karta nr7, 38)

2. Przedsiębiorca zawiera z konsumentami, poza lokalem przedsiębiorstwa, umowy o dzieło - o wykonanie usługi polegającej na dostawie oraz montażu stolarki budowlanej (okna, drzwi), z materiałów własnych MAG-BUD. Umowy te zawierane są według ustalonych przez Przedsiębiorcę wzorców umów pn. „Umowa o wykonanie montażu stolarki budowlanej” wraz z jej integralną częścią pn. „Ogólne postanowienia umowne”.

(dowód: stosowane od września 2016 r. wzorce umów, sprawa sygn. RWR 403-2/17, karta nr 3-7)

3. We wzorcu umowy pn. „Ogólne postanowienia umowne” - znajdują się postanowienia o treści:

1) „(...) Jeżeli ZAMAWIAJĄCY opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia powyżej terminu 7 dni od ustalonego umową terminu, WYKONAWCY przysługuje prawo demontażu użytych materiałów i urządzeń- bez obowiązku przywrócenia stanu pierwotnego.”,

2) „(...) Strony umawiają się, że sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów dotyczących zawartej umowy jest sąd rejonowy właściwości miejscowej WYKONAWCY.”,



(dowód: wzorzec umowy, sprawa sygn. RWR 403-2/17, karta nr 6)

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

Interes publiczny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) jest uprzednie zbadanie przez Prezesa UOKiK, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny.

Stosownie do art. 1 ust. 1 ww. ustawy, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana przez Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. W opinii Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, wiąże się bowiem z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli być narażeni na skutki stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c. Wskazane praktyki Przedsiębiorcy dotyczą nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli lub w przyszłości zawrą umowy o dzieło z MAG-BUD.

W niniejszej sprawie uzasadnione zatem było podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (j.t. Dz. U. z 2017 r., poz. 2168 ze zm.), definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopaliny ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą, w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy, jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Magdalena Ślęzyk prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą MAG-BUD Magdalena Ślęzyk, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (NIP 9111831915, REGON 022423605). A zatem - w świetle powyżej przytoczonych przepisów prawnych - jest ona przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), do którego przepisy tej ustawy odnoszą się wprost.

Ad I sentencji decyzji

Zakaz stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...), zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 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 którą *warunki umowy, które nie były indywidualnie*



negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta (art. 3 ust. 1).

Zgodnie zaś z powoływanym w art. 23a ustawy o ochronie (...) przepisem art. 385¹ § 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.

Głównymi zatem przesłankami uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone jest stwierdzenie, iż:

- postanowienie to kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy,
- postanowienie nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, chyba że zostały sformułowane w sposób niejednoznaczny,
- postanowienie nie zostało z konsumentem uzgodnione indywidualnie.

Dla uznania danego postanowienia umowy jako niedozwolonego, 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. wyrok SN z 13 października 2010 r., I CSK 694/09).

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa UOKiK na podstawie art. 23b ust 1 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z tym przepisem, *Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes UOKiK przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone.* Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d ustawy o ochronie (...), ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

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 zgodnego 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 polegające na nienadużywaniu, 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



z badać, 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, 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 (vide: K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804). 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 wykorzystwała 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 konstruuje modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzi 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 grożących 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 grożących 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 Sądu Najwyższego (dalej: SN) z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04, w którym dokonano wykładni art. 385¹ k.c. Wskazano w nim, iż rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza **nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym**, natomiast działanie wbrew dobremu 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 określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. W ujęciu proponowanym przez SN, 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 grożących 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 grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

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 SOKiK z 1 marca 2007 r., XVII AmC 12/06, LEX nr 311031).

Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, 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, LEX nr 846537). Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego 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 usługa montażu stolarki budowlanej w mieszkaniu konsumenta, którego zaś głównym świadczeniem jest zapłata za wykonaną usługę.



Prześlanka braku indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone prześlanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy MAG-BUD 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 jego wykorzystaniem.

Klauzule szare

Katalog przykładowych klauzul abuzywnych, określony w art. 385³ 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. 385³ 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, LEX nr 496411).

Ocena postanowień umowy stosowanych przez przedsiębiorcę

Ad I.1 sentencji decyzji.

„(...) Jeżeli ZAMAWIAJĄCY opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia powyżej terminu 7 dni od ustalonego umową terminu, WYKONAWCY przysługuje prawo demontażu użytych materiałów i urządzeń- bez obowiązku przywrócenia stanu pierwotnego.”

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie przyznające Przedsiębiorcy prawo do rozwiązania umowy, bez wcześniejszego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia w określonym terminie, pod rygorem rozwiązania umowy, a także możliwość demontażu stolarki budowlanej w przypadku opóźnienia się konsumenta z zapłatą, może być sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

Główne świadczenia stron

Analiza kwestionowanego postanowienia umownego wykazała, że nie dotyczy ono głównych świadczeń stron umowy, gdyż nie określa ono samej ceny za usługę, tylko sposobu jej zapłaty.



Sprzeczność z dobrymi obyczajami

W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:

- zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
- zasady dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania,
- szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka,
- niewykorzystywanie uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji.

We wzorcu umowy podano, że zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana przez konsumenta jednym z trzech sposobów tj.:

- gotówką płatną do rąk Przedsiębiorcy w dniu montażu,
- w określonej liczbie miesięcznych rat,
- kredytem udzielonym przez bank.

Kwestionowane postanowienie ma zastosowanie do wszystkich z ww. rodzajów płatności. Może zatem dojść do sytuacji, kiedy Przedsiębiorca dokona demontażu drzwi konsumentowi, który uiszczał ratę płacąc przelewem (np. na pocztę) i przez błąd tej instytucji nie została ona przekazana Przedsiębiorcy. Postanowienie to może być wykorzystane również w przypadku, gdy konsument zaciągnął kredyt na montaż stolarki i - z przyczyn od niego niezależnych - bank nie dokonał wpłaty pieniędzy na rzecz Przedsiębiorcy. Zatem, bez uprzedniej informacji od MAG-BUD, konsument nie jest świadomy, że nie z własnej winy pozostaje w zwłóce.

Podkreślić należy, iż w umowach o charakterze wzajemnym, odstąpienie przez Przedsiębiorcę od umowy, bez uprzedniego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia, jest sprzeczne z art. 491 k.c., który stanowi, że jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Ponadto, w myśl art. 481 § 1 k.c. „Jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi”. Chociaż powyższe przepisy posiadają charakter dyspozytywny, to jednak ich treść jest powszechnie stosowana w obrocie gospodarczym i stanowi jeden z jego dobrych obyczajów.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

Ww. postanowienie w sposób jednostronny kształtuje - wyłącznie na korzyść Przedsiębiorcy - relacje pomiędzy nim a konsumentem. Naruszona tym samym została równowaga stron poprzez wyłączne zabezpieczenie interesów MAG-BUD, z pominięciem wszelkich sytuacji, gdy przy zachowaniu przez konsumenta staranności oraz z przyczyn nieleżących po jego stronie, Przedsiębiorca nie otrzymał całej zapłaty lub jej części (raty) za wykonaną usługę.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis, w ocenie Prezesa UOKiK, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Tym samym ww. postanowienie jest niedozwolone, zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c.



Ad I.2. sentencji decyzji.

„Strony umawiają się, że sądem właściwym do rozstrzygania sporów dotyczących zawartej umowy jest sąd rejonowy właściwości miejscowej WYKONAWCY.”

W ocenie Prezesa UOKiK, analiza postanowienia, w którym zawężono właściwość sądową jedynie do sądu rejonowego właściwości miejscowej Przedsiębiorcy prowadzi do wniosku, że postanowienie to może być sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

Główne świadczenia stron

Analiza kwestionowanego postanowienia umownego wykazała, że nie dotyczy ono głównych świadczeń stron.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:

- zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
- zasadę stosowania przepisów obowiązującego prawa,
- szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka,
- niewykorzystywanie uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji.

W myśl obowiązujących przepisów, w sprawach cywilnych, sądem właściwym miejscowo jest sąd miejsca zamieszkania pozwanego (właściwość ogólna – art. 27 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2016 r., poz. 1822 j.t. ze zm., dalej: „k.p.c.”), bądź ewentualnie sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (właściwość przemienna – art. 34 k.p.c.).

Wobec powyższego, kwestionowane postanowienie może być uznane za niedozwolone w myśl art. 385¹ § 1 oraz art. 385³ pkt 23 k.c., zgodnie z którym, niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

Zakwestionowane postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę kształtuje stosunki między stronami umowy w zakresie właściwości sądowej, w przypadku występowania sporów w ten sposób, że narzuca właściwość sądu rejonowego ze względu na siedzibę MAG-BUD. Mając na uwadze przytoczone powyżej przepisy k.p.c., w poszczególnych przypadkach właściwość ta może być jednak inna, i kwestię tę pozostawia ustawodawca do wyboru konsumentowi. W przypadku, gdy Przedsiębiorca prowadzi swoją działalność na terenie całego kraju, zawierając umowy z konsumentami m.in. na terenie województwa dolnośląskiego, opolskiego, wielkopolskiego oraz śląskiego, prawidłowe uregulowanie tego zagadnienia jest szczególnie istotne.

Reasumując, właściwość sądu, zgodnie z dyspozycją art. 385³ pkt 23 k.c., nie może być narzucana przez Przedsiębiorcę, ponieważ może stanowić dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także ograniczać realizację przysługujących mu praw, a tym samym rażąco naruszać jego interesy.



Tym samym ww. postanowienie jest niedozwolone zgodnie z art. 385¹ § 1, w związku z art. 385³ pkt 23 k.c.

Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec, jak w pkt I sentencji decyzji.

Ad II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie (...), 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.

W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca¹ stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. W tym miejscu należy przywołać następujący pogląd: *„Można wręcz twierdzić, iż jest to modelowy - bo koncyliacyjny, niesporny - sposób kształtowania przez regulatora zasad działania rynku sprzyjającego konsumentom. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. organ administracyjny i przedsiębiorca, wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, w zamian zyskując natomiast inne. Istotne jest przede wszystkim to, iż ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie (J. Sroczyński, „Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)”, Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2012, nr 1(1), s. 99, <https://ikar.wz.uw.edu.pl/numery/01/pdf/01.pdf>).*

Analiza przepisu art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie (...) pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- 1) istnienie podstawy do wydania decyzji w oparciu o przepis art. 23 b ust. 1 ustawy o ochronie (...),
- 2) zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia.

Prezes UOKiK, w wyniku przeprowadzenia niniejszego postępowania, stwierdził stosowanie przez MAG-BUD niedozwolonych postanowień umownych, stąd zaistniała konieczność wydania decyzji w trybie art. 23b ustawy o ochronie (...). W niniejszej sprawie Przedsiębiorca zadeklarował wolę złożenia zobowiązania w reakcji na wydane Postanowienie, przedstawiając pisemnie treść proponowanego zobowiązania. Ostatecznie Przedsiębiorca złożył zobowiązanie o treści wskazanej w pkt II sentencji decyzji.

Wobec faktu złożenia przez MAG-BUD stosownego zobowiązania, Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie tej deklaracji, w przedstawionym zakresie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK nieprawidłowościami.

Wskazać należy, iż wdrożenie takich zmian spowoduje zaprzestanie stosowania niedozwolonych postanowień umownych, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu

¹ Dotyczy decyzji, o której mowa w przepisie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niemniej jednak przedstawiony pogląd jest adekwatny do decyzji zobowiązującej dotyczącej stosowania niedozwolonych postanowień umownych.



postępowania administracyjnego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze orzeczono, jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad III sentencji decyzji.

Stosownie do art. 23c ust. 3 ustawy o ochronie (...), elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania, w terminie przez niego wyznaczonym, informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Przedsiębiorca w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji w zakresie zobowiązania wskazanego w punkcie II decyzji, powinien:

- przekazać, potwierdzone za zgodność z oryginałem, nowe wzorce umowne wraz ze wskazaniem daty ich wprowadzenia,
- przestać 5 zanonimizowanych umów, zawartych z konsumentami według nowych wzorców umownych. W przypadku jednak, gdyby w powyżej zakreślonym okresie Przedsiębiorca zawarł z konsumentami mniej niż 5 umów (np. 3 umowy), należy przestać zanonimizowane kopie ich wszystkich,
- podać liczbę konsumentów, do których skierowano aneksy do umowy,
- przestać potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania.

Wyznaczony na złożenie sprawozdania termin jest wystarczający do wykonania nałożonego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze orzeczono, jak w punkcie III sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 11 ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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 2016 r., poz. 623 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 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 Kodeksu postępowania cywilnego 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.

Otrzymują:

1. Pani
Magdalena Ślęzyk
MAG-BUD
Dziadów Most 49
56-504 Dziadowa Kłoda

2. a/a

