PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA w ŁODZI
ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO- 61- 55( )/12/AK Łódź, dnia 20 maja 2013 r.

DECYZJA Nr RŁO 19/2013

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

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

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcu umowy o nazwie „Zamówienie/umowa sprzedaży" postanowienia wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.), o treści: „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia",

i przyjęciu zobowiązania Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia temu naruszeniu** poprzez zmianę we wzorcu umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży" kwestionowanego postanowienia na postanowienie o treści: „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją" oraz wystąpienie do konsumentów z propozycją zawarcia aneksu do obowiązujących umów w sprawie zmiany treści postanowienia „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia" na postanowienie „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją",

nakłada się na Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez**:

– zastąpienie kwestionowanego na wstępie postanowienia, postanowieniem o treści: „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją” i wprowadzenie do obrotu prawnego tak zmienionego wzorca umowy w terminie dwóch tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

– wystąpienie do konsumentów z propozycją zawarcia aneksu do obowiązujących umów sprzedaży w sprawie zmiany treści postanowienia „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia” na postanowienie „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją”, w terminie czterech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Bogdanowi Boczarowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 polegającej na umieszczeniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy pod nazwą „Zamówienie/umowa sprzedaży” postanowienia o treści: „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady.”, co jest sprzeczne z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.),

i przyjęciu zobowiązania Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia temu naruszeniu** poprzez zmianę we wzorcu umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży” kwestionowanego postanowienia na postanowienie o treści: „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.” oraz wystąpienie do konsumentów z propozycją zawarcia aneksu do obowiązujących umów w sprawie zmiany treści postanowienia „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady.” na postanowienie „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.”,

nakłada się na Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez**:

– zastąpienie kwestionowanego na wstępie postanowienia, postanowieniem o treści: „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.” i wprowadzenie do obrotu prawnego tak zmienionego wzorca umowy w terminie dwóch tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

– wystąpienie do konsumentów z propozycją zawarcia aneksu do obowiązujących umów sprzedaży w sprawie zastąpienia postanowienia „Zgłoszenie wady towaru może

nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady.” postanowieniem „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.” w terminie czterech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

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

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Bogdana Boczara prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na bezprawnym zaniechaniu umieszczenia w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy pn. „Zamówienie/umowa sprzedaży” informacji, iż *„Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową”*, co jest sprzeczne z art. 13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 ze zm.),

i przyjęciu zobowiązania Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia temu naruszeniu** poprzez wprowadzenie we wzorcu umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży” w rozdziale „Regulamin reklamacyjny” w podrozdziale „Okres gwarancji” postanowienia o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.” oraz wystąpienie do konsumentów z propozycją zawarcia aneksu do obowiązujących umów dotyczącego wprowadzenia do treści tych umów postanowienia o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.”,

nakłada się na Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez**:

- wprowadzenie do wzorca umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży” w rozdziale „Regulamin reklamacyjny” w podrozdziale „Okres gwarancji” postanowienia o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.”, w terminie dwóch tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

- wystąpienie do konsumentów z propozycją zawarcia aneksu do obowiązujących umów sprzedaży, zawierającego informację o wprowadzeniu do zawartych umów „Zamówienie/umowa sprzedaży” postanowienia o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o

szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.", w terminie czterech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

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

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczaniu we wzorcu umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży" w nieczytelnej formie graficznej wzoru „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy", co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową wskazana art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.),

i przyjęciu zobowiązania Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze **do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia temu naruszeniu** poprzez nadanie czytelnej formy graficznej stanowiącemu integralną część wzorca umowy „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy"

nakłada się na Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez**:

- nadanie czytelnej formy graficznej „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy", zgodnie ze złożonym zobowiązaniem.

V. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

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

nakłada się na Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, **obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania**, zawierającej:

1) kopie trzech umów zawartych w oparciu o nowy wzorzec umowy pod nazwą *„Zamówienie /umowa sprzedaży",* o ile takie umowy zostaną zawarte,

2) dane o liczbie konsumentów, którym przesłano propozycje zawarcia aneksu do umów, zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, wraz z dowodami potwierdzającymi wysłanie lub doręczenie powyższych pism i przykładowymi kopiami podpisanych przez kontrahentów aneksów,

3) dane o liczbie konsumentów, którym nie przedstawiono propozycji zmiany umów zawartych w oparciu o dotychczasowy wzorzec umowy wraz z pisemnym wyjaśnieniem ewentualnych przyczyn nie przedstawienia tych propozycji,

w terminie pięciu miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W toku postępowania wyjaśniającego w sprawie badania krajowego rynku sprzedaży bezpośredniej poza lokalem przedsiębiorstwa towarów oferowanych przez przedsiębiorców polskich (sygn. akt RŁO-401-1/12/RB-AK) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej również: „Prezesem Urzędu" – ustalił, iż Bogdan Boczar, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze – zwany dalej również: „Bogdan Boczar" – prowadzi sprzedaż bezpośrednią zestawów pościelowych poza lokalem przedsiębiorstwa. Umowy sprzedaży są zawierane w oparciu o wzorzec umowy pod nazwą „Zamówienie/umowa sprzedaży". Analiza przekazanego wzorca umowy i umów zawartych na jego podstawie wykazała, iż zawierają one postanowienie, które mogą zostać uznane za tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – zwanego dalej: „Rejestrem" – o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.), a ponadto w zawartych umowach występują postanowienia lub zaniechania umieszczenia stosowanych postanowień skutkujące naruszeniem prawa, to jest ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.) (zwanej dalej: „ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej") i ustawy z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206) (zwanej dalej: „ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym".

W dniu 17 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bogdana Boczara, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- stosowaniu we wzorcu umowy o nazwie „Zamówienie/umowa sprzedaży" postanowień umownych wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, o treści: „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia" co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy o nazwie „Zamówienie/umowa sprzedaży" postanowienia o treści: „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady.", które narusza art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- zaniechaniu umieszczenia w umowach zawieranych z konsumentami na podstawie wzorca umowy pn. „Zamówienie/umowa sprzedaży" informacji, iż *„Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową"*, co jest sprzeczne z art. 13 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- na doręczaniu konsumentom we wzorcu umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży" w nieczytelnej formie graficznej wzoru „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy", tj. sporządzonego bardzo małą czcionką w porównaniu do pozostałej treści wzorca umowy

a przez to utrudniającą percepcję jego treści przez konsumentów, co stanowi naruszenie obowiązku formułowania wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały, wynikającego z art. 385 § 2 k.c. i narusza jednocześnie dobre obyczaje poprzez brak rzetelnego traktowania konsumenta jako partnera umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową wskazana w art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Bogdan Boczar w piśmie z dnia 5 stycznia 2013 r. wyjaśnił, iż nie kwestionuje podjętych przez Prezesa Urzędu działań i ich zasadności i zobowiązał się do zaniechania stosowania wskazanych naruszeń, oraz do podjęcia działań zmierzających do naprawy zaistniałej sytuacji. Działania te mają polegać na wprowadzeniu nowego wzorca umowy nie zawierającego stwierdzonych przez Prezesa Urzędu naruszeń oraz aneksowania zawartych umów na podstawie dotychczasowego wzorca zgodnie ze zmianami we wzorcu umowy. Zmieniony wzorzec Bogdan Boczar zobowiązał się wprowadzić do obrotu prawnego w terminie dwóch tygodni od dnia wydania decyzji w przedmiotowej sprawie, a w terminie 4 miesięcy do aneksowania zawartych już umów z klientami zgodnie z nowym wzorcem umowy. Na dowód powyższego zobowiązania Bogdan Boczar załączył projekt zmienionego wzorca umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży", w którym postanowienie o treści: „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia" zastąpiono postanowieniem „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją", postanowienie „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady." zastąpiono postanowieniem „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady." i dopisano postanowienie o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.". Ponadto zamieszczonemu w treści wzorca umowy „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy" nadano czytelną formę graficzną.

Pismem z dnia 12 marca 2013 r. Prezes Urzędu zawiadomił Bogdana Boczara o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Bogdan Boczar jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Przedmiotem działalności Bogdana Boczara jest sprzedaż zestawów pościelowych.

Przedsiębiorca prowadzi sprzedaż bezpośrednią ww. artykułów poza lokalem przedsiębiorstwa. Umowy sprzedaży są zawierane w oparciu o wzorzec umowy pod nazwą „Zamówienie/umowa sprzedaży".

W stosowanym wzorcu umów pod nazwą „Zamówienie/umowa sprzedaży" Bogdan Boczar zamieścił postanowienia o treści:

- „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia",
- „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady.",

Ponadto Bogdan Boczar w ww. wzorcu umowy nie umieścił w rozdziale „Regulamin reklamacyjny" informacji, iż *„Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie*

ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową". Natomiast zamieszczony we wzorcu umowy wzór „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy" sporządzono bardzo małą czcionką w porównaniu do pozostałej treści wzorca umowy. Litery wspomnianego oświadczenia są dwukrotnie mniejsze od liter pozostałej części wzorca umowy. Ich wielkość wynosi 1 milimetr. Ponadto grafika liter informacji w ww. oświadczeniu, gdzie ma być złożony podpis, dane konsumenta i data pisma, jak również tytuł stanowi ¼ wielkości liter pozostałej części wzorca umowy. Tym samym przejęta w „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy" forma graficzna utrudnia konsumentom percepcję jego treści, co stanowi naruszenie obowiązku formułowania wzorca umowy i umów zawieranych na jego podstawie jednoznacznie i w sposób zrozumiały.

Do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (zwany dalej: „rejestr") w dniu 11 października 2004 r. pod numerem 133 zostało wpisane postanowienie o treści: „Gwarancją nie są objęte (...) uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia.", uznane za niedozwolone przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wyrokiem z dnia 21 lipca 2004 r., sygn. akt XVII AmC 45/03.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, udzielenie kupującemu gwarancji następuje bez odrębnej opłaty przez oświadczenie gwaranta, zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie, odnoszących się do towaru konsumpcyjnego; określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Nie uważa się za gwarancję oświadczenia, które nie kształtuje obowiązków gwaranta. Natomiast na podstawie ust. 4 tego przepisu w dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

W świetle art. 9 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej ustawowy obowiązek poinformowania sprzedawcy przez kupującego o wadzie towaru (niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową) wynosi 2 miesiące od daty stwierdzenia wady towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Poinformowanie konsumenta, że zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie 1 miesiąca od wykrycia wady jest informacją nierzetelną, gdyż wprowadza konsumenta w błąd odnośnie przysługujących mu uprawnień ustawowych co do terminu zgłoszenia wykrytej wady zakupionego towaru.

Natomiast z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wynika, ze praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Bogdan Boczar w trakcie postepowania zobowiązał się do zmiany kwestionowanych postanowień o treści: „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia" i „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady." na postanowienia „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją" i „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.". W części wzorca umowy w rozdziale „Regulamin reklamacyjny" w podrozdziale „Okres gwarancji" Bogdan Boczar zobowiązał wprowadzić postanowienie o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie

wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.", oraz nadać zawartemu w treści wzorca umowy „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy" czytelną forę graficzną, stosując co najmniej ten sam krój i wysokość czcionki jak w całym wzorcu umowy. Tak zmieniony wzorzec umowy Bogdan Boczar zobowiązał się wprowadzić w terminie 2 tygodni od dnia otrzymania decyzji w przedmiotowej sprawie, a w terminie czterech miesięcy od dnia uprawomocnienia się otrzymanej decyzji doręczyć konsumentom posiadającym obowiązujące umowy sprzedaży, zawarte na podstawie dotychczasowego wzorca umowy, aneksy do tych umów informujące w wprowadzonych zmianach wskazanych wyżej. Na dowód powyższego zobowiązania Bogdan Boczar załączył projekt zmienionego wzorca umowy „Zamówienie/umowa sprzedaży" zgodny z proponowanymi zamianami oraz projekt aneksu do zawartych umów informujący o wprowadzonych we wzorcu umowy, a tym samym w zawartych umowach zmianach.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś interesu jednostki lub grupy. Ustawa, w odniesieniu do przedsiębiorców chroni wobec tego konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Bogdana Boczara. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań, a zgodnie z ust. 2 wskazanego na wstępie artykułu, określić termin ich wykonania W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Przytoczony powyżej przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy zaistniały wskazane

warunki w odniesieniu do działania i zobowiązania Bogdana Boczara, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w oparciu o ww. przepis.

Ad I-IV sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszająca zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} k.p.c.,
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2) działanie to jest bezprawne,
3) działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowy interes konsumentów.

<u>Ad 1)</u>

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (…). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej" – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Bogdan Boczar jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Prowadzi sprzedaż bezpośrednią poza lokalem przedsiębiorstwa kompletów pościeli. Działalność tą prowadzi we własnym imieniu w sposób zorganizowany i ciągły, w celach zarobkowych, posiada zatem status przedsiębiorcy.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Bogdana Boczara praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

<u>Ad 2)</u>

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i

dobrych obyczajów (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Porządek prawny, którego naruszenie może skutkować naruszeniem artykułu 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Tym samym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 czerwca 2006 r. - sygn. akt XVII AmA 32/05). W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawodawca wskazał natomiast przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Katalog ten nie jest wyczerpujący. Zatem oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta.

Jak wyżej wskazano art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog bezprawnych działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.), zwanej dalej: „ k.p.c.”.

Na mocy art. 479^{45} § 1 k.p.c. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia Rejestru. Przepis art. 479^{45} § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność ta oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli wszyscy mają do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów. W Rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

Zgodnie z art. 479^{43} k.p.c. od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru prawomocny wyrok ma skutek wobec osób trzecich. W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie postanowień do tego rejestru oznacza zatem, że od tej chwili są one zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym, bądź dobrymi obyczajami. Chodzi bowiem o to, by prawa i obowiązki przyszłych potencjalnych konsumentów nie były kształtowane na podstawie postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479^{45}

k.p.c., dotyczy także postanowień podobnych. Może zdarzyć się bowiem taka sytuacja, w której przedsiębiorca stosować będzie umowę, w której zawarte będą postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do tego Rejestru. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność tychże postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. o sygnaturze akt III SZP 3/06 wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określone postanowienie za niedozwolone w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ono wpisane do Rejestru, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (obecnie art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych postanowień zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające na przykład na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty postanowień.

<u>Bezprawność postanowienia wskazanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji.</u>

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: *„Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia”,* jest tożsame co do celu i skutku z niedozwolonym postanowieniem umownym, wpisanym do rejestru, pod numerem 133, o treści: „Gwarancją nie są objęte (...) uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia.”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu wyroku stwierdził, że oceniane postanowienie kształtuje pozycję kupującego niewspółmiernie do pozycji kontrahenta (dostawcy), ponieważ przyznaje przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej oceny i decyzji o przysługujących kupującemu uprawnieniach gwarancyjnych. Tym samym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że postanowienie to wypełniło dyspozycję art. 385^3 pkt 8 k.c., zgodnie z którym, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta.

Kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie prawnie zakazanego postanowienia. Poza sporem jest, iż cel i istota postanowienia stosowanego przez Bogdana Boczara oraz powołanego wyżej niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do rejestru uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta. Tym samym, skutki wywołane przez stosowanie przedmiotowego postanowienia umownego zawartego we wzorcu umowy pn. „Zawiadomienie/umowa sprzedaży” są zbieżne ze skutkami wynikającymi ze stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do rejestru pod numerem 133.

Mając na uwadze powyższe **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Bogdan Boczara praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

<u>Bezprawność praktyk wskazanych w pkt II –IV sentencji niniejszej decyzji.</u>

Jak już wskazano przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygnatura akt XVIII AmA 32/05) wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, (którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2), nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Bezprawność praktyki wskazanej w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Bogdan Boczar we wzorcu umowy pn. „Zamówienie/umowa sprzedaży" wprowadził postanowienie o treści*: „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady."* Niedochowanie obowiązku poinformowania sprzedawcy we wskazanym terminie o wadzie towaru skutkuje co do zasady utratą przez kupującego uprawnień do domagania się naprawy bądź wymiany towaru, a w dalszej kolejności obniżenia ceny bądź odstąpienia od umowy. W świetle art. 9 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej ustawowy obowiązek poinformowania sprzedawcy przez kupującego o wadzie towaru (niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową) wynosi 2 miesiące od daty stwierdzenia wady towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Poinformowanie konsumenta, że zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie 1 miesiąca od wykrycia wady jest informacją nierzetelną, gdyż wprowadza konsumenta w błąd odnośnie przysługujących mu uprawnień ustawowych co do terminu zgłoszenia wykrytej wady zakupionego towaru. Takie zachowanie prowadzić może do sytuacji, w której konsument nie będzie dochodził swoich ustawowych uprawnień do zgłoszenia niezgodności towaru z umową po upływie 1 miesiąca tracąc tym samym przysługujące mu prawo do domagania się naprawy bądź wymiany towaru, a w dalszej kolejności obniżenia ceny bądź odstąpienia od umowy. Tym samym postanowienie powyższe należy uznać za bezprawne w świetle ww. artykułu 9 wspomnianej ustawy.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Bogdana Boczara praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sentencji decyzji **została uprawdopodobniona**.

Bezprawność praktyki wskazanej w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

W rozdziale „Regulamin reklamacyjny", podrozdziale „Okres gwarancji" wzorca umowy pn. „Zamówienie/umowa sprzedaży" Bogdan Boczar udzielił konsumentowi gwarancji na wskazanych tam warunkach. Wśród tych warunków brak jest stwierdzenia, że gwarancja nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Takie zachowanie stanowi naruszenie art. 13 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Zgodnie z tym przepisem w dokumencie gwarancyjnym powinno być zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Ustawodawca wprowadził obowiązek umieszczenia przedmiotowego zastrzeżenia w dokumencie gwarancyjnym, w celu niedopuszczenia do sytuacji wprowadzenia konsumenta w błąd, co do przysługujących mu uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową i zapobiegnięcia wywołania przekonania

o wyłączeniu ww. uprawnień poprzez udzieloną gwarancję. Zastrzeżenie o podobnej treści i funkcji jest zawarte w art. 6 ust. 5 dyrektywy 99/44. Nie bez znaczenia ww. zaniechania Bogdana Boczara pozostaje również treść art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, który zabrania ograniczenia bądź wyłączenia uprawnień przysługujących nabywcy z tytułu niezgodności towaru z umową, co dotyczy także treści oświadczenia gwarancyjnego, które w żaden sposób nie może pogarszać pozycji prawnej kupującego, tj. poprzez eliminację bądź modyfikację uprawnień wynikających z ustawy ze względu na niezgodność towaru z umową bądź chociażby wpływ na kolejność dochodzenia roszczeń w konkurencji z wynikającymi z gwarancji. Ustawowy wymóg wprowadzenia przedmiotowego zastrzeżenia, podobnie jak wskazanego w zdaniu pierwszym art. 13 ust. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, ma walor informacyjny dla kupującego, do którego winien należeć wybór uprawnienia i jego realizacji pomiędzy wynikającymi z gwarancji bądź niezgodności towaru z umową

Zaniechanie przez Bogdana Boczara umieszczenia w dokumencie gwarancyjnym postanowienia, iż *„Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową”* może prowadzić do sytuacji, w której konsument, poinformowany jedynie o możliwości dochodzenia roszczeń wynikających z gwarancji, nie zrealizuje przysługujących mu uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Konsument nie otrzymał bowiem istotnej informacji, iż udzielona gwarancja nie powoduje utraty uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Bogdana Boczara praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została uprawdopodobniona**.

Bezprawność praktyki wskazanej w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

W końcowej części „Zamówienia/umowy sprzedaży” Przedsiębiorca zamieścił wzór „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy”. Został on przedstawiony w nieczytelnej formie graficznej tj. został sporządzony bardzo małą czcionką w porównaniu do pozostałej treści wzorca umowy. Litery wspomnianego oświadczenia są dwukrotnie mniejsze od liter pozostałej części wzorca umowy. Ich wielkość wynosi 1 milimetr. Ponadto grafika liter informacji w ww. oświadczeniu, gdzie ma być złożony podpis, dane konsumenta i data pisma, jak również tytuł stanowi ¼ wielkości liter pozostałej części wzorca umowy. Taka niejednolita technika druku wzorca umowy stanowi naruszenie obowiązku formułowania wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały (art. 385 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.). Narusza również obowiązek rzetelnego i uczciwego traktowania konsumenta jako równorzędnej strony negocjowanego kontraktu, naruszając tym samym dobre obyczaje. Zgodnie z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Treść „Oświadczenia o odstąpieniu od umowy”, na skutek zastosowania wskazanej powyżej formy graficznej, utrudnia jego odczytanie co zniechęca do jego przeczytania a nawet -w przypadku osób starszych- uniemożliwia zapoznanie się z formą odstąpienia od umowy, do przekazania której to informacji zobowiązany jest Bogdan Boczar. Skutkiem takiego zachowania może być pozbawienie a na pewno utrudnienie konsumentowi skorzystania z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Bogdana Boczara praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została uprawdopodobniona**.

Ad 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Ze zbiorowym interesem konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „ (…) *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.”* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu ma do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnymi wzorcami umowy i zawarli, bądź mogli zawrzeć z Bogdanem Boczarem umowę zawierającą niedozwolone postanowienia umowne. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Bogdana Boczara nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Bogdana Boczara.

Stosowanie opisanych wyżej praktyk może godzić zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Bogdana Boczara praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyjmując zobowiązanie Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Jak Prezes Urzędu wykazał w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Bogdan Boczar stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone kolejno w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 3 i art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Bogdan Boczar w trakcie postępowania zobowiązał się do zaprzestania stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu zachowań poprzez zmianę kwestionowanych postanowień o treści: „Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia" i „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady." na postanowienia „Gwarancja nie obejmuje rozdarć, zadrapań, lub przecięć powierzchni, ani szkód spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcją" i „Zgłoszenie wady towaru może nastąpić w terminie dwóch miesięcy od dnia wykrycia wady.". W części wzorca umowy w rozdziale „Regulamin reklamacyjny" w podrozdziale „Okres gwarancji" Bogdan Boczar zobowiązał wprowadzić postanowienie o treści: „Gwarancja obejmuje terytorium Polski, nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz nie wyłącza uprawnień z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.", oraz nadać zawartemu w treści wzorca umowy „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy" czytelną formę graficzną, stosując co najmniej ten sam krój i wysokość czcionki jak w całym wzorcu umowy. Tak zmieniony wzorzec umowy Bogdan Boczar zobowiązał się wprowadzić w terminie dwóch tygodni od dnia otrzymania decyzji w przedmiotowej sprawie, a w terminie czterech miesięcy od dnia uprawomocnienia się otrzymanej decyzji doręczyć konsumentom, posiadającym obowiązujące umowy sprzedaży, zawarte na podstawie dotychczasowego wzorca umowy, aneksy do tych umów informujące o wprowadzonych zmianach wskazanych wyżej.

W ocenie Prezesa Urzędu, złożone przez Bogdan Boczara zobowiązanie jest zupełne, gdyż w równorzędny sposób zabezpiecza interesy prawne konsumentów, którzy zawarli z nim umowy, jak i tych, którzy mogą zawrzeć tego typu umowy w przyszłości.

Prezes Urzędu uznał, iż wskazane przez Bogdan Boczara terminy na wykonanie obowiązków wynikających ze złożonego zobowiązania są wystarczające na ich zrealizowanie, a także pozwolą na szybkie wyeliminowanie skutków praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I - IV sentencji niniejszej decyzji.**

Ad V sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę również obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Bogdana Boczara obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie 5 miesięcy (pięciu miesięcy) od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zawierającej:

1) kopie trzech umów zawartych w oparciu o nowy wzorzec umowy pod nazwą *„Zamówienie /umowa sprzedaży",* o ile takie umowy zostaną zawarte,
2) dane o liczbie konsumentów, którym przesłano propozycje zawarcia aneksu do umów, zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, wraz z dowodami potwierdzającymi wysłanie lub doręczenie powyższych pism i przykładowymi kopiami podpisanych przez kontrahentów aneksów,

3) dane o liczbie konsumentów, którym nie przedstawiono propozycji zmiany umów zawartych w oparciu o dotychczasowy wzorzec umowy wraz z pisemnym wyjaśnieniem ewentualnych przyczyn nie przedstawienia tych propozycji.

Prezes Urzędu uznał, że tak określony termin jest wystarczający dla Bogdana Boczara do przygotowania i przekazania Prezesowi Urzędu dowodów wykonania złożonego zobowiązania.

W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Łodzi

Barbara Romańczak – Graca

Otrzymuje:
Bogdan Boczar firma BENEDICA - Boczar Bogdan w Jeleniej Górze
ul. Bankowa 36
58-500 Jelenia Góra