



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (0 42) 636 36 89, fax (0 42) 636 07 12
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-07/09/MD

Łódź, dnia 31 sierpnia 2009 r.

DECYZJA Nr RŁO 13/2009

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **OKNA-RĄBIEN Sp. z o.o. z siedzibą w Rąbieniu, ul. Sucha 1/3, 95-070 Aleksandrów Łódzki**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów:

1. Bezprawne umieszczenie przez ww. przedsiębiorcę we wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” stosowanym w obrocie z konsumentami zapisu o treści :
„Z uwagi na jednostkowy charakter produkcji, wyłączona jest możliwość wymiany wykonanego już wyrobu na inny”, który jest sprzeczny z art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.)

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 21 lipca 2009 r.

2. Bezprawne zaniechanie przez ww. przedsiębiorcę umieszczenia we wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” stosowanym w obrocie z konsumentami 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

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 21 lipca 2009 r.

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na OKNA-RĄBIEŃ Sp. z o.o. z siedzibą w Rąbieniu, ul. Sucha 1/3, 95-070 Aleksandrów Łódzki, karę pieniężną w wysokości 119.131 zł (słownie: sto dziewiętnaście tysięcy sto trzydzieści jeden złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1. i I.2. sentencji niniejszej decyzji, płatną do budżetu Państwa.

- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 134 poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

obciąża się OKNA-RĄBIEŃ Sp. z o.o. z siedzibą w Rąbieniu, ul. Sucha 1/3, 95-070 Aleksandrów Łódzki, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się OKNA-RĄBIEŃ Sp. z o.o. do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 33,90 zł (słownie: trzydzieści trzy złote 90/100).

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RŁO-403-56/08/MD) w celu wstępnego ustalenia czy działania przedsiębiorcy OKNA RĄBIEŃ Sp. z o.o. z siedzibą w Rąbieniu, ul. Sucha 1/3, 95-070 Aleksandrów Łódzki – zwana dalej: „Spółką” – w zakresie stosowanych wzorców umów naruszają chronione prawem interesy konsumentów w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Materiał dowodowy zgromadzony w toku postępowania wyjaśniającego dał podstawę do wszczęcia przez Prezesa Urzędu w dniu 21 kwietnia 2009 r. postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. Bezprawnym umieszczeniu we wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” stosowanym w obrocie z konsumentami zapisu o treści : „Z uwagi na jednostkowy charakter produkcji,

wylączona jest możliwość wymiany wykonanego już wyrobu na inny”, który jest sprzeczny z art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

2. Bezprawnym zaniechaniu umieszczenia we wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” stosowanym w obrocie z konsumentami 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,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania Spółka przekazała poprawiony wzorec umowy wraz z aneksami do wszystkich obowiązujących umów, zawartych w oparciu o wzorec umowy zakwestionowany przez Prezesa Urzędu (dowód: karty Nr 32 – 61) oraz informację o przychodach Spółki (dowód: karty Nr 23 – 25, 64 – 67).

W dniu 31 lipca 2009 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, prawie strony do końcowego wypowiedzenia się co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów i możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty Nr 72 – 73). Pismem z dnia 12 sierpnia 2009 r., Spółka poinformowała, iż przychody ze sprzedaży konsumenckiej, których dotyczy przedmiotowe postępowanie wyniosły w 2008 r. – (tajemnica przedsiębiorstwa) zł. Zostały one zaewidencjonowane w kasie fiskalnej należącej do Spółki i udokumentowane wydrukiem rocznym z kasy, którego kopię Spółka załączyła (dowód: karty Nr 77 – 78). Jednocześnie, pismem z dnia 13 sierpnia 2009 r. (dowód: karta Nr 79), Spółka wyjaśniła, iż zaniechała stosowania zakwestionowanych postanowień niezwłocznie po wszczęciu postępowania. W dalszej części wyjaśnień, Spółka wskazała, iż usunęła skutki naruszeń nie utrzymując w obrocie gospodarczym żadnych ich trwałych konsekwencji. Ponadto, Spółka podniosła, iż w stosunku do jej działalności operacyjnej obejmującej obszar Polski oraz znaczną część Europy, kwestionowane postanowienia zawarte były w umowach obejmujących obszarowo jedynie województwo łódzkie. Natomiast udział przychodów ze sprzedaży konsumenckiej w całości przychodów Spółki za 2008 r. jest bardzo niewielki, gdyż wynosi ok. (tajemnica przedsiębiorstwa) %. W przypadku, gdyby Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Spółkę jakiegokolwiek kary, Spółka wniosła o rozważenie zastosowania klauzuli „kary w szczególnie niskiej wysokości”. Spółka zaniechała bowiem naruszenia, natomiast już nawet ewentualnie nałożona minimalna kara spełni swoje cele.

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000164521, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego. Zgodnie z przedstawionym aktualnym odpisem z rejestru przedsiębiorców przedmiotem działalności Spółki jest m.in. produkcja wyrobów z tworzyw sztucznych, wykonywanie robót budowlanych wykończeniowych, produkcja szkła i wyrobów ze szkła, sprzedaż hurtowa realizowana na zlecenie, pozostała sprzedaż detaliczna poza siecią sklepową (dowód: karty Nr 8 – 14).

Spółka przy zawieraniu umów w obrocie z udziałem konsumentów w zakresie wykonania okien PCV oraz usług montażowych stosowała wzorzec umowy – w rozumieniu art. 384 § 1 k.c. – pn. „ZLECENIE UMOWA” (dowód: karty Nr 6 – 7). Przedmiotowy wzorzec umowy obowiązywał od dnia 14 października 2008 r. (dowód: karta Nr 5). We wskazanym powyżej wzorcu umowy Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienie: „*Z uwagi na jednostkowy charakter produkcji, wyłączona jest możliwość wymiany wykonanego już wyrobu na inny.*” (§ 1). Ponadto, w dokumencie gwarancyjnym – jakim był jednocześnie stosowany przez Spółkę wzorzec umowy pn. „ZLECENIE UMOWA”¹ – nie została umieszczona informacja, iż gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Od dnia 8 lipca 2009 r. Spółka, przy zawieraniu umów z konsumentami, stosuje nowy, zmieniony wzorzec umowy pn. „ZLECENIE UMOWA”. (dowód karty Nr 31 – 33). Postanowienie zawarte w § 1 zmienionego wzorca umowy otrzymało następujące brzmienie: „*Z uwagi na jednostkowy charakter produkcji, wyłączona jest możliwość wymiany wykonanego już wyrobu na inny, chyba, że wyrób jest wadliwy, bądź z przepisów prawa wynika obowiązek jego wymiany.*”. Ponadto, w § 6 wzorca umowy, będącego jednocześnie dokumentem gwarancyjnym, zostało dodane postanowienie o treści: „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.*”. Pierwsza umowa, w oparciu o nowy, poprawiony wzorzec umowy, została zawarta w dniu 8 lipca 2009 r. (dowód: karta Nr 34). Jednocześnie, Spółka wystosowała do konsumentów aneksy, uwzględniające zmiany wzorca umowy. Spółka sporządziła (tajemnica przedsiębiorstwa) aneksów do zawartych (nie wykonanych jeszcze) umów zlecenia (dowód: karty Nr 35 – 61). Aneksy zostały nadane w placówce pocztowej w dniu 20 lipca 2009 r. (dowód: karty Nr 68 – 71).

Prezes Urzędu zważył co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwana dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów” – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą 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. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.),
- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

¹ Zgodnie z treścią § 5 przedmiotowego wzorca umowy „UMOWA JEST KARTĄ GWARANCYJNĄ.”.

Ad. 1)

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 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ww. ustawy 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.

Podmiot przeciwko któremu toczy się postępowanie, to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością będąca spółką kapitałową, której odrębna ustawa przyznaje osobowość prawną. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2000 r. Nr 94, poz. 1037 ze zm.), spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji z chwilą wpisu do rejestru staje się spółką z ograniczoną odpowiedzialnością i uzyskuje osobowość prawną. Jak wskazano powyżej, Spółka, będąca stroną niniejszego postępowania działa pod firmą – OKNA-RĄBIEN Sp. z o.o. i jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000164521. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. produkcja szkła i wyrobów ze szkła.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Ad. 2)

Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Bezprawność to sprzeczność zachowania z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. W związku z powyższym, jako bezprawne należy zakwalifikować zachowanie sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie. Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) – zwana dalej: „ustawą o sprzedaży konsumenckiej”.

Stosowany przez Spółkę wzorzec umowy pn. „ZLECENIE UMOWA”, w którym zobowiązuje się ona do wykonania okien PCV oraz usług montażowych jest w istocie umową o dzieło, do której stosuje się przepisy art. 627 – 646 Kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 627 Kodeksu cywilnego, przez umowę o dzieło przyjmujący zamówienie zobowiązuje się do wykonania oznaczonego dzieła, a zamawiający do zapłaty wynagrodzenia. Z kolei przepis art. 627¹ Kodeksu cywilnego stanowi, iż do umowy zawartej, w zakresie działalności przedsiębiorstwa przyjmującego zamówienie, z osobą fizyczną, która zamawia dzieło, będące rzeczą ruchomą, w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą ani zawodową, stosuje się odpowiednio przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej implementuje do prawa polskiego Dyrektywę 1999/44 ECC z 25 maja 1999 r. o niektórych aspektach sprzedaży konsumenckiej i związanych z nią gwarancjach (OJ L 171/12 z 7.7.1999 r.). Ustawa ta wprowadza odrębny od regulacji w Kodeksie cywilnym, reżim odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Wyjątek od ww. zasady przewiduje przepis art. 7 tej ustawy, zgodnie z którym sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć (...). Natomiast, przepis art. 8 omawianej ustawy wskazuje jakie uprawnienia przysługują kupującemu (konsumentowi), jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową. W takim przypadku, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. W sytuacji, gdy naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, a także gdy sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, kupujący ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy, kupujący może złożyć reklamację towaru niezgodnego z umową w ciągu 2 lat od dnia jego nabycia (jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej 1 roku).

Ad. I. 1. sentencji decyzji

W ocenie Prezesa Urzędu, sprzeczne z prawem jest zamieszczenie przez Spółkę we wzorcu umowy postanowienia o treści: *„Z uwagi na jednostkowy charakter produkcji, wyłączona jest możliwość wymiany wykonanego już wyrobu na inny”*, bowiem informacja ta jest niezgodna z przepisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Fakt zamieszczenia we wzorcu umowy ww. postanowienia bezpośrednio za zapisami o treści: *„Protokół obmiaru podpisany przez ZLECENIODAWCĘ stanowi integralną część niniejszej umowy. Strony dopuszczają możliwość wystąpienia odchyłeń w stosunku do obmiaru w granicach +/- 2%.”*, wskazuje, że wyłączenie możliwości wymiany towaru na nowy odnosi się do towaru niezgodnego z umową.

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej zapewnia ochronę praw i interesów konsumenta w sytuacji, gdy nabyty przez niego towar nie ma cech, które powinien mieć zgodnie z umową. Podkreślenia wymaga fakt, iż przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie wyłączają odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową oraz uprawnień kupującego do reklamacji w przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru konsumpcyjnego. Jedynie w przypadkach, gdy cena towaru została obniżona ze względu na wadę towaru, o której kupujący wiedział podczas zakupu, to odpowiedzialność sprzedawcy jest wyłączona. W takim przypadku możliwość składania reklamacji przez konsumenta jest wyłączona tylko w odniesieniu do tej konkretnej wady. Natomiast we wszystkich innych przypadkach, konsument ma prawo reklamować towar niezgodny z umową. Zatem fakt, że towar w postaci okna został wykonany zgodnie z obmiarami przeprowadzonymi w mieszkaniu konsumenta nie ma znaczenia dla odpowiedzialności Spółki – przyjmującej zamówienie. W związku z powyższym, w świetle obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność Spółki za niezgodność towaru z umową nie została wyłączona w stosunku do oferowanych okien.

OKNA-RABIEN Sp. z o.o. poprzez stosowanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu uchyliła się od odpowiedzialności wynikającej z art. 4 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej i narzuciła konsumentom określony sposób zachowania się, tj. powstrzymanie się od żądania wymiany wadliwego towaru na nowy, co nie wynika

z obowiązujących przepisów prawa. Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, konsumentowi przysługuje prawo do reklamacji, rozumiane jako prawo do nieodpłatnej naprawy towaru albo wymiany na nowy, a gdy jest to niemożliwe do spełnienia, to prawo do stosownego obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

Co więcej, opisana powyżej praktyka stosowana przez Spółkę jest sprzeczna z przepisem art. 11 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, zgodnie z którym, uprawnień unormowanych w niniejszej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową lub przez wybór prawa obcego. Przepisy regulujące uprawnienia kupującego z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową mają charakter semiimperatywny. Zatem na podstawie umowy możliwe jest przyznanie kupującemu więcej uprawnień, niż wynika to z ustawy, ale nie jest dopuszczalne wyłączenie bądź ograniczenie choćby jednego z nich, tak jak w niniejszym przypadku – prawa do wymiany towaru na nowy.

Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, stosowanie przez OKNA-RĄBIEN Sp. z o.o. we wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” postanowienia wskazanego w pkt I.1. sentencji decyzji jest bezprawne.

Ad. I. 2. sentencji decyzji

Zgodnie z § 5 wzorca umowy pn. „ZLECENIE UMOWA”, UMOWA JEST KARTĄ GWARANCYJNĄ. W związku z powyższym, zgodnie z art. 13 ust. 4 zd. 2 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, w ww. wzorcu umowy jako 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.

We wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” brak jest informacji, iż „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*”. Zaniechanie przez Spółkę udzielenia wskazanej informacji mogło prowadzić do sytuacji, w której konsument, poinformowany jedynie o możliwości dochodzenia roszczeń wynikających z gwarancji, nie zrealizował 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.

Podkreślenia wymaga fakt, iż opisana powyżej praktyka stosowana przez Spółkę pozostaje także w sprzeczności z dobrymi obyczajami, w tym z zasadą uczciwości kupieckiej. Ogólnie przyjętą zasadą uczciwości kupieckiej jest obowiązek udzielania prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji. Ma to szczególne znaczenie w obrocie konsumenckim, czyli w stosunkach handlowych, których stronami są konsument oraz sprzedawca-profesjonalista. Zakres zobowiązania profesjonalnych uczestników rynku – przedsiębiorców określa art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, zgodnie z którym przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Słusznym interesem konsumentów jest niewątpliwie to, aby zachowania przedsiębiorców wobec nich

były uczciwe i lojalne (Cezary Kosikowski, Komentarz Lex Polonica do art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej). Konsekwencją zaniechania przez Spółkę udzielenia wskazanej powyżej informacji była dezinformacja konsumentów co do przysługujących im praw. Nie ma wątpliwości, że takie zachowanie Spółki nie było uczciwe w stosunku do konsumentów.

Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, zaniechanie przez Spółkę umieszczenia we wzorcu umowy informacji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać konsumentom na podstawie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, jest bezprawne.

Mając na uwadze powyższe ustalenia w zakresie punktów Ad. I.1. i Ad. I.2., Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Ad. 3)

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym wzorcem umowy i zawarli, bądź mogli zawrzeć ze Spółką umowę, zawierającą postanowienie sprzeczne z art. 11 ustawy o sprzedaży konsumenckiej oraz nie zawierającą informacji odnośnie uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową, w razie udzielenia gwarancji, które przedsiębiorca jest obowiązany podać na podstawie art. 13 ust. 4 ww. ustawy. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy 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 Spółki. Takie działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Jak wynika z ustaleń dokonanych w niniejszej decyzji, Spółka zmieniła stosowany wzorec umowy. Poprzez wprowadzenie do wzorca umowy postanowienia, o treści: „*Z uwagi na jednostkowy charakter produkcji, wyłączona jest możliwość wymiany wykonanego już wyrobu na inny, chyba, że wyrób jest wadliwy, bądź z przepisów prawa wynika obowiązek jego wymiany.*” Spółka wyeliminowała ograniczenie prawa konsumenta do żądania wymiany towaru na nowy, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową. Jednocześnie, Spółka, zgodnie z art. 13 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, zamieściła we wzorcu umowy pn. „ZLECENIE UMOWA” będącym dokumentem gwarancyjnym, stwierdzenie o treści: „*Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.*”. Ponadto, Spółka wystosowała do konsumentów aneksy, uwzględniające zmiany wzorca umowy. Spółka sporządziła (tajemnica przedsiębiorstwa) aneksów do zawartych (nie wykonanych jeszcze) umów zlecenia.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż nastąpiło zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Spółkę.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, przy czym ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.1. i I.2. sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Spółki, która w 2008 r. osiągnęła przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorstwa) zł. W związku z powyższym maksymalna kara nałożona na Spółkę może wynieść (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Ustawa nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przykładowo jedynie wskazano, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, skutki praktyki dla konkurencji lub kontrahentów, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I CKN 793/98).

Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenie, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałą w sprawie okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej kwoty bazowej, która miała wpływ na wysokość kary.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu. Istotą naruszenia na tym etapie jest zachowanie przedsiębiorcy wobec konsumenta, wyrażającego zamiar zawarcia kontraktu, polegające na naruszeniu przepisów prawa i tym samym wpływające na treść kontraktu. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą przedsiębiorcy zajmującego się stolarką okienną, udaje się do lokalu przedsiębiorcy z zamiarem podpisania umowy, zatem wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o nierzetelny wzorzec umowy, nie mając możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień, nie otrzymuje wszystkich informacji, istotnych dla jego sytuacji prawnej, co może wpłynąć w przyszłości na brak realizacji przysługujących mu uprawnień.

W niniejszej sprawie Spółka zaniechała umieszczenia w stosowanym wzorcu umowy istotnych informacji dotyczących praw konsumenta, jak również umieściła we wzorcu umowy zapis sprzeczny z przepisem ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Konsekwencją działań Spółki była dezinformacja konsumentów co do przysługujących im praw wynikających

z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Nie ma wątpliwości, że takie zachowanie Spółki nie było uczciwe w stosunku do konsumentów. Po zapoznaniu się z treścią wzorca umowy, konsument, sugerując się informacją, że okna, ze względu na jednostkowy charakter produkcji nie podlegają wymianie, nie zgłosi takiego żądania, co więcej nie wiedząc, iż gwarancja nie wyłącza uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, nie zgłosi sprzedawcy informacji o niezgodności towaru z umową, a co z tym się wiąże utraci uprawnienia przyznane mu na mocy ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Mając na uwadze opisane powyżej praktyki, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż wprowadzenie naruszenie nastąpiło na etapie zawierania kontraktu, jednak z wpływem na wykonywanie kontraktu. Jednocześnie, przy analizie wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił krótkotrwały okres naruszenia, który wynosił około dziewięć miesięcy (od 14 października 2008 r. do 20 lipca 2009 r.).

Podsumowanie wagi wskazanych naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie, waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu uzyskanego przez Spółkę wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) zł.

Jednocześnie, Prezes Urzędu, dokonując ostatecznego ustalenia wymiaru kary pieniężnej, uwzględnił zaistniałą w niniejszej sprawie okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej powyżej kwoty bazowej. Obniżenie takie jest możliwe, jeżeli udział przychodów przedsiębiorcy z działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w przychodzie, osiągniętym przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jest niewielki. Prezes Urzędu ustalił, iż udział przychodów Spółki ze sprzedaży konsumenckiej w całości przychodów Spółki za 2008 r. jest niewielki, gdyż wynosi (tajemnica przedsiębiorstwa) %. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa okoliczność uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej kary o 70%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w przedmiotowej sprawie okoliczności łagodzących i obciążających, które mogłyby mieć wpływ na ostateczną wysokość kary nałożonej na Spółkę.

Prezes Urzędu nie uznał za okoliczność łagodzącą zaniechania przez Spółkę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, ze względu na to, iż zaniechanie nie nastąpiło niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu. Postępowanie w niniejszej sprawie zostało wszczęte w dniu 21 kwietnia 2009 r., a zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wraz z prośbą o ustosunkowanie się do przedstawionych zarzutów zostało doręczone Spółce w dniu 27 kwietnia 2009 r. (dowód: karta Nr 3). Natomiast Spółka stosuje nowy, poprawiony wzorec umowy dopiero od dnia 8 lipca 2009 r. Okres ponad 2 miesiące, jaki minął od zawiadomienia Spółki o wszczęciu postępowania do podjęcia przez Spółkę działań mających na celu zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nie pozwala na stwierdzenie zaniechania przez Spółkę stosowania praktyk, o których mowa powyżej, niezwłocznie po wszczęciu przedmiotowego postępowania.

Jednocześnie, w ocenie Prezesa Urzędu, nie znalazła zastosowania w przedmiotowej sprawie klauzula „kary w szczególnie niskiej wysokości”. W sprawie nie zaistniały okoliczności inne niż przewidziane w Wyjaśnieniach Prezesa Urzędu w sprawie ustalania wysokości kar pieniężnych za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów². Ponadto, nałożenie na Spółkę kary w wysokości wynikającej z ww. Wyjaśnień nie zmusi Spółki do wyjścia z rynku i nie doprowadzi do jego upadłości.

Mając na uwadze szkodliwość stwierdzonych naruszeń oraz wskazaną okoliczność uzasadniającą zmniejszenie ustalonej kwoty bazowej, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 119.131 zł, co stanowi około (tajemnica przedsiębiorstwa) % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2008 r. oraz około (tajemnica przedsiębiorstwa) % maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa Urzędu, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Spółki, a jednocześnie jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 77 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Spółka dopuściła się stosowania bezprawnej praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał – w zakresie określonym w pkt I.1. i I.2. sentencji decyzji – działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze Spółką jako stroną postępowania.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia oraz stosownie do art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie, Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kosztami niniejszego postępowania w wysokości 33,90 zł (słownie: trzydzieści trzy złote 90/100).

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji decyzji.

Stosownie do art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony

² Wyjaśnienia opublikowane w Dzienniku Urzędowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Nr 1/2009, poz. 1.

Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt III sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c., należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów*

Dyrektor Delegatury

Barbara Romańczak-Graca