

BIULETYN K

Nr 1 (17) MARZEC 2005

Wydawnictwo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

Od 10-ciu lat po stronie konsumenta



*Biuletyn finansowany jest ze środków
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

- 1-3** *w kraju*
Zmiany w KPC
Przelew wiarytelności
a ochrona danych
osobowych
Sprzedaż poza lokalem
przedsiębiorstwa
Reklamacje
- 4-6** *konsument w Europie*
Plany Komisji Europejskiej
Dyrektywa o usługach
- 7-14** *szczególnej uwadze
polecamy...*
Reklamacje niezgodnego
z umową towaru
konsumpcyjnego
- 15-20** *orzeczenia*
Orzecznictwo w różnych
sprawach konsumenckich
- 21-26** *wzorce umów uznanych
za niedozwolone*
Nowości
- 27** *w Europie*
OECD
- 28-29** *Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów*
Indeks Bezpieczeństwa
Konsumentckiego
komunikaty
- 30-31** *arbiter bankowy*
Bankowy kwartał
Weksel in blanco
- 32** *15 marca*



CZTERY PORY ROKU

*M*amy już wiosnę, kończy się pierwszy kwartał tego roku, spieszmy więc z pierwszym numerem naszego Biuletynu.

Chcielibyśmy, aby Państwa kwartalnik ukazywał się systematycznie, zwiastując kolejną porę roku.

Tegoroczny marzec okazał się bardzo świąteczny.

15 marca Stowarzyszenie Konsumentów
Polskich kończy 10 lat,

15 marca to Światowy Dzień Praw Konsumenta,

15 marca to też Europejski Dzień Konsumenta.

Jest to również Państwa Święto i to potrójne – jako konsumentów oraz rzeczników chroniących prawa i interesy konsumentów, a także jako najważniejszych partnerów Stowarzyszenia.

Z tej okazji składamy Państwu życzenia wielu sukcesów w pracy, w tym zadowolenia i wdzięczności konsumentów. Sobie życzymy dalszej tak milej i owocnej współpracy z Państwem.

Życzymy też ciepłej wiosny oraz

WESOŁYCH ŚWIĄT WIELKANOCNYCH!

Urszula Tokarska i Zespół

Biuletyn wydaje
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
prezes Grażyna Rokicka
(g.rokicka@skp.pl)
01-249 Warszawa,
ul. Gizów 6
tel. 0-22 634 0668
fax. 0-22 634 0667
www.skp.pl



redagują:
Urszula Tokarska
(u.tokarska@skp.pl)
i Sybilla Graczyk
oraz zespół: Alicja Babicz,
Grażyna Rokicka,
Aleksandra Wesołowska,
Sławomir Zaborek,
Tomasz Odziemczyk.

Nowelizacja KODEKSU POSTĘPOWANIA CYWILNEGO

Dnia 5 i 6 lutego 2005 r. weszły w życie ustawy zmieniające kpc. Są to odpowiednio: ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 172, poz. 1804) i ustawa z dnia 22 grudnia 2004 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz ustawy – Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U. z 2005 r. Nr 13, poz. 98). Zmiany w samym kodeksie postępowania cywilnego polegają między innymi na tym, że:

W przepisach ogólnych:

- uchylono obowiązek sądu pouczenia, w razie potrzeby, stron i uczestników postępowania co do czynności procesowych, skutków prawnych tych czynności i skutków ich zaniedbań (art. 5).

W procesie:

- zmieniono właściwość rzeczową sądów okręgowych w sprawach o prawa majątkowe poprzez podwyższenie wartości przedmiotu sporu na ponad 75 tys. zł (art. 17 pkt4);
- zmieniono brzmienie art. 33 (właściwość przemienna);
- nadano nowe brzmienie art. 130 (1) – urzędowe formularze;
- uchylono obowiązek przewodniczącego do udzielania stronom odpowiednich pouczeń i wskazówek co do ustalenia istotnych okoliczności sprawy (art. 212);
- uchylono obowiązek zamknięcia rozprawy dopiero, gdy sąd uzna sprawę za dostatecznie wyjaśnioną (art. 224 §1);
- umożliwiono sądowi wydanie wyroku częściowego, jeżeli nadaje się do rozstrzygnięcia tylko część żądania lub niektóre z żądań pozwu – bez dostatecznego wyjaśnienia do rozstrzygnięcia (art. 317 §1);
- przedłużono do dwóch tygodni termin na sporządzenie uzasadnienia wyroku – liczony od dnia złożenia wniosku o sporządzenie uzasadnienia, a przy braku wniosku – od dnia zaskarżenia wyroku; w sprawie zawilej

możliwe jest, w razie niemożności sporządzenia uzasadnienia w terminie dwutygodniowym, by prezes sądu przedłużył ten termin na czas oznaczony, nie dłuższy niż 30 dni (art. 329);

- umożliwiono, w postępowaniu upominawczym, wydawanie nakazów zapłaty przez referendarzy sądowych [art. 353 (1) §2]; sprzeciw od nakazu zapłaty, wydanego przez referendarza sądowego, wnosi się do sądu, przed którym wytoczono powództwo (art. 503 §1);

- uchylono wyłączenie zażalenia na zarządzenie przewodniczącego o zwrocie pozwu na podstawie art. 130 (1) (art. 394 §1 pkt1);

- ograniczono treść zakazu wydawania nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym (art. 499 pkt2).

W postępowaniu uproszczonym:

- zmieniono zakres przedmiotowy postępowania poprzez podwyższenie wartości przedmiotu sporu do 10 tys. zł, a przy roszczeniach z gwarancji jakości lub z niezgodności towaru z umową sprzedaży konsumenckiej, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza 10 tys. zł [art. 505 (1) pkt1];

- dopuszczono możliwość łączenia roszczeń, jeśli roszczenia wynikają z tej samej umowy lub umów tego samego rodzaju [art. 505 (3) §2];

- zmieniono podstawy apelacji [art. 505 (9)];

- uchylono w art. 505 (12) §1 przesłankę „rażącego” naruszenia prawa materialnego w przedmiocie przekazania sprawy przez sąd II instancji do ponownego jej rozpoznania przez sąd I instancji;

- dodano §3 w art. 505 (12) w brzmieniu: *sąd drugiej instancji oddala apelację również wtedy, gdy mimo naruszenia prawa materialnego lub przepisów postępowania albo błędnego uzasadnienia, zaskarżony wyrok odpowiada prawu;*

- dodano §3 w art. 505 (13) stanowiący o odpowiednim stosowaniu prze-

pisu art. 505 (13) §1 do postępowania toczącego się na skutek zażalenia.

W postępowaniu zabezpieczającym:

- przewidziano możliwość zabezpieczenia (na wniosek – art. 732) roszczeń pieniężnych z tytułu gwarancji jakości albo kary umownej, jak również należności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową sprzedaży konsumenckiej, przeciwko przedsiębiorcy do wysokości 20 tys. zł [art. 753 (1) §1 pkt3]; kwota 20 tys. zł obejmuje dochodzone roszczenie wraz z odsetkami do dnia wydania postanowienia o udzieleniu zabezpieczenia oraz z kosztami wykonania zabezpieczenia (art. 736 §1); podstawą zabezpieczenia jest jedynie uprawdopodobnienie istnienia roszczenia (art. 753 §1); zabezpieczenia sąd udziela po przeprowadzeniu rozprawy [art. 753 (1) §2] w terminie miesięcznym od dnia wpływu wniosku (art. 737); przy udzieleniu zabezpieczenia przed wszczęciem postępowania w sprawie, od dnia zabezpieczenia do dnia wniesienia pisma wszczynającego postępowanie – nie może upłynąć więcej niż 2 tygodnie (art. 733).

W postępowaniu egzekucyjnym:

- nałożono na sąd, w postępowaniu o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu, obowiązek badania, czy dłużnik poddał się egzekucji oraz czy roszczenie objęte tytułem egzekucyjnym wynika z czynności bankowej dokonanej bezpośrednio z bankiem lub z zabezpieczenia wiarytelności banku wynikającej z tej czynności [art. 786 (2) §1];
- w art. 786 (2) §2 ustanowiono, że sąd nada klauzulę wykonalności tytułowi egzekucyjnemu, jeżeli wierzyciel udowodni w formie dokumentu zdanie, od którego uzależnione jest wykonanie tytułu egzekucyjnego;
- nadano nowe brzmienie przesłankom do wytoczenia powództwa przeciw-egzekucyjnego (art. 840).

PRZELEW WIERZYTELNOŚCI A OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Kwestię legalności przekazania danych osobowych dłużnika bez jego zgody, w związku z przelewem (cesją) wierzytelności (art. 509 §1 kc), rozstrzygnie rozszerzony (siedmioosobowy) skład Naczelnego Sądu Administracyjnego. Kwestia ta wywołała niejedolitą linię orzeczniczą sądownictwa administracyjnego. Orzecznictwo bowiem waha się między uznaniem nielegalności przekazania danych osobowych dłużnika bez jego zgody a wykładnią prowadzącą do tezy, że ustawa o ochronie danych osobowych nie może dawać ochrony osobom, które nie chcą spłacać swoich długów (za *Rzeczpospolitą* z dnia 21.12.2004 r.).

SPRZEDAŻ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Opinia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W związku z licznymi skargami konsumentów na sprzedaż, połączoną z kredytem konsumentkim, robotów kuchennych, dokonywaną w holu warszawskich supermarketów- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich poprosiło Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o wyrażenie opinii, czy w przedmiotowej sprawie właściwe będzie zastosowanie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. – o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

Sprzedaż robotów odbywała się okresowo – kilkanaście razy w roku. Nieoznaczone stoisko ustawione było w supermarkecie za kasami, w holu. W trakcie prezentacji sprzedawca zapewniał, że robot można zwrócić, jeśli nie spełni oczekiwań klientów, w terminie trzech dni od momentu zakupu. Niestety, zwroty nie zostały przyjęte.

Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. – o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwana dalej ustawą, znajduje zastosowanie do umów zawieranych

poza lokalem przedsiębiorstwa. Podstawowym kryterium odróżnienia tego typu umów jest miejsce ich zawarcia. Dla zastosowania przepisów ustawy konieczne jest więc ustalenie, czy umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa, czy w jego lokalu.

Zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy, przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce przeznaczone do obsługi publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Mówiąc o lokalu przedsiębiorstwa powinniśmy mieć na uwadze przede wszystkim lokal przedsiębiorstwa w znaczeniu funkcjonalnym. Oznacza to, że za lokal przedsiębiorstwa należy uznać miejsce przeznaczone do obsługi publiczności, nawet jeśli nie spełnia wymogów formalnych (nie jest prawidłowo oznaczone). Miejsce takie charakteryzuje ogólna dostępność oraz skutki związane z domniemaniem zawartym w art. 97 Kodeksu cywilnego, według którego osoba czynna w lokalu przedsiębiorstwa (np. pracownik w sklepie), przeznaczonym do obsługi publiczności, jest umocowana do dokonywania czynności prawnych (do zawierania umów sprzedaży), które zazwyczaj bywają dokonywane z osobami korzystającymi z usług tego przedsiębiorstwa.

Od strony formalnej lokal przedsiębiorstwa musi być prawidłowo oznaczony. Obowiązująca od 21.08.2004 r. ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. – o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807) nie wprowadza obowiązku oznaczania przedsiębiorstwa na zewnątrz. Obowiązek taki nakłada art. 11 ustawy z dnia 19 listopada 1999 r. – prawo działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 101, poz. 1178 ze zm.), zgodnie z którym zakład główny, oddział oraz inne stałe miejsce wykonywania przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej, powinny być oznaczone na zewnątrz. Oznaczenie zewnętrzne powinno zawierać oznaczenie przedsiębiorcy (firmę lub nazwę przedsiębiorcy ze wskazaniem formy prawnej, a w przypadku osoby fizycznej – imię i nazwisko przedsiębiorcy oraz nazwę, pod którą wykonuje działalność gospodarczą) oraz zwięzłe określenie przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej. Należy jednak podkreślić, że miejsce przeznaczone do obsługi klientów nie traci cech lokalu przedsiębiorstwa tylko z tego powodu, że nie jest oznaczone, bądź oznaczenie uchybia przepisom. W takiej sytuacji w grę wchodzi sankcja karna.

W związku z tym, mając na uwadze także funkcjonalne znaczenie pojęcia, za lokal przedsiębiorstwa, mimo niespełnienia przez niego warunków formalnych, należy uznać m. in. sezonowe stoisko, stragan, ladę, ogródek – w pobliżu lokalu przedsiębiorstwa, obsługiwane przez personel lokalu, takie jak: jarmarki, bazy, rynki, kiermasze – o ile tam znajduje się przedsiębiorstwo oraz lokal innego przedsiębiorstwa, w którym użyto miejsca do działania przedstawiciela lub agenta innego przedsiębiorstwa (tak E. Łętowska; w „Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz” wyd. C. H. Beck 2001, s. 30). Niemniej jednak, kwalifikacja zależna jest wielokrotnie od indywidualnych okoliczności i w razie ewentualnych sporów powinna być dokonywana w konkretnej sytuacji faktycznej.

Z przedstawionego opisu wynika, że istnieją przesłanki na podstawie których można przyjąć, że mamy do czynienia z umowami zawierającymi poza lokalem przedsiębiorstwa, do których będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. – o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.



REKLAMACJE niezgodnego z umową towaru konsumpcyjnego

Sprzedaż konsumencka znajduje sprawną regulację w ustawie 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.). Celem ustawy jest zapewnienie konsumentom jak najszerzej ochrony w umowach sprzedaży rzeczy ruchomych.

Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową przez dwa lata od dnia wydania towaru, konsument natomiast ma obowiązek powiadomić sprzedawcę w terminie 2 miesiące, od chwili zauważenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, o tej niezgodności. Jeżeli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową zostanie stwierdzona przed upływem 6 miesięcy od dnia wydania towaru, domniemywa się, że istniała ona w chwili jego wydania. Ciężar dowodu przerzucony jest wtedy na sprzedawcę i to on musi udowodnić, że zakupiona rzecz była zgodna z umową w chwili jej wydania.

Art. 8 ust. 3 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.) stanowi: „jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione”. Odpowiedź sprzedawcy musi dotrzeć do kupującego przed upływem czternastu dni – samo wysłanie tej wiadomości pocztą nie wystarcza.



Kupujący musi pismo przed końcem czternastodniowego terminu otrzymać w taki sposób, aby mógł zapoznać się z jego treścią.

Sprzedawca jest podmiotem profesjonalnym i dlatego to on ma obowiązek zachowania należytej staranności przy wysłaniu oświadczenia w odpowiednim czasie tak, aby kupujący przed końcem ostatniego dnia terminu mógł zapoznać się z jego treścią.

Do stosunków prawnych wynikających z ustawy, ale nieuregulowanych w niej wyraźnie, należy stosować przepisy kodeksu cywilnego. Ustosunkowanie się sprzedawcy do żądania kupującego jest swoistym oświadczeniem woli, wywołuje ono bowiem określone skutki prawne. Zgodnie z art. 61 Kodeksu cywilnego: „oświadczenie woli, które ma

być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią”.

Kupujący po uznaniu żądania, ma uzasadnione roszczenie o jego wykonanie. Roszczenie o wykonanie żądania kupujący ma również wtedy, gdy sprzedawca nie powiadomi kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.

Konkludując, jeżeli sprzedawca do żądania kupującego zdecydował się ustosunkować na piśmie, musi zadbać o to, aby pismo dotarło do konsumenta przed upływem 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Inaczej przyjmuje się, że żądanie uznal za uzasadnione i konsumentowi przysługuje roszczenie o jego wykonanie.

PRZYPOMINAMY . . .

Na naszej stronie internetowej www.skp.pl publikujemy tygodniowe raporty RAPEX – o znajdujących się na rynku produktach niebezpiecznych, pochodzących z krajów Unii Europejskiej lub z krajów trzecich.

Aktualne działania i plany Komisji Europejskiej

W ZAKRESIE POLITYKI KONSUMENCKIEJ

Komisja Europejska, po uwzględnieniu sugestii Rady i Parlamentu Europejskiego, przedstawiła tzw. Program prac (Work Programme) na 2005 rok.

W zakresie polityki konsumenckiej przewidziano kontynuowanie prac nad projektami następujących Dyrektyw: o kredycie konsumenckim, o nieuczciwych praktykach handlowych na Rynku Wewnętrznym, o usługach na Rynku Wewnętrznym oraz nad projektem regulacji dotyczącej promocji sprzedaży na Rynku Wewnętrznym.

Program prac Komisji przewiduje ponadto harmonizację i uproszczenie ustawodawstwa w zakresie płatności finansowych. Omawiana jest propozycja Dyrektywy o płatnościach na Rynku Wewnętrznym, zastępującej istniejące akty prawne: Dyrektywę 97/5/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 stycznia 1997 r. (Dz. U. L 043, 14/02/1997) w sprawie trans-granicznych przelewów bankowych oraz Zalecenie Komisji Euro-

pejskiej 97/489/WE z dnia 30 lipca 1997 r. w sprawie transakcji z użyciem elektronicznych instrumentów płatniczych, w szczególności stosunków między wydawcą a posiadaczem (Dz. U. L 208, 02/08/1997).

Pozostałe planowane działania to:

- opublikowanie raportu z publicznych konsultacji dotyczących zakresu definicji usług powszechnych,
- prace końcowe nad Planem działania w zakresie usług finansowych (Financial Services Action Plan) oraz rozpoczęcie publicznych konsultacji dotyczących przyszłych działań w zakresie usług finansowych,
- analiza sytuacji na rynku dostaw gazu i elektryczności w Państwach Członkowskich.

W 2006 roku wygasa realizowana obecnie Strategia Polityki Konsu-

menckiej. W związku z tym Komisja Europejska rozpoczęła prace nad przygotowaniem nowej strategii, uwzględniającej zarówno zmiany zachodzące w obszarze ochrony konsumentów, jak i zmiany dotyczące budżetu Unii Europejskiej, przedstawione w dokumencie Komisji „Perspektywy Finansowe na lata 2007-2013”.

Projekt nowej strategii kładzie nacisk na spójność i horyzontalność ustawodawstwa. Chodzi o to, by poszczególne akty prawne obejmowały swym zasięgiem jak największy obszar działalności. Nie przewiduje się wprowadzenia wielu nowych uregulowań prawnych, koncentrując się na poprawie efektywności wdrażania i realizowania już istniejących przepisów. Wyjątkiem jest tu Dyrektywa o Ogólnym Bezpieczeństwie Produktów, która ma być w istotnym stopniu zmieniona.

Jednym z założeń nowej Strategii Polityki Konsumenckiej jest również odejście od polityki wyznaczania minimalnych wymagań i standardów, na rzecz wypracowania jednolitego

Priorytety przyszłej polityki konsumenckiej proponowane przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Koordynacji Reprezentacji Konsumentów w Normalizacji (ANEC)

1. Bezpieczeństwo usług
2. Reforma europejskiego systemu normalizacyjnego
3. Zapewnienie reprezentacji konsumentów w międzynarodowych procesach normalizacyjnych
4. Poprawa egzekwowania przepisów dotyczących ochrony konsumentów i bezpieczeństwa
5. Wzmocnienie niezależnych krajowych i europejskich organizacji konsumenckich
6. Zapewnienie dostępu do aktualnych wyników badań naukowych i doradztwa

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich popiera stanowisko ANEC.



Fragment dokumentu „Perspektywy finansowe na lata 2007-2013”, poświęcony tematyce ochrony konsumentów i polityce zdrowotnej (w ramach pozycji budżetowej „Sprawy Obywatelskie”):

„Zapewnienie dostępu do podstawowych towarów i usług

Bieżące programy dotyczące spraw konsumentów, bezpieczeństwa żywności i zdrowia, nie odpowiadają oczekiwaniom obywateli. Na przykład, w ramach obecnego programu zdrowia publicznego napływa 3 razy więcej wartych uwagi wniosków o wsparcie niż program ten może sfinansować. Eliminowanie chorób przenoszonych się przez łańcuch pokarmowy jest również utrudnione z względu na problemy finansowe, podczas gdy rozszerzenie stawia szczególne wyzwanie w zakresie unowocześnienia infrastruktury społecznej (zdrowie, konsumenci) w całej UE-25. Aby poprawić sytuację, Komisja wnosi o zastąpienie wszystkich istniejących instrumentów dwoma głównymi instrumentami, które będą lepiej pasowały do celów politycznych w zakresie spraw obywatelskich.

- Program **bezpieczeństwa żywności** będzie koncentrował się na zwalczaniu chorób odzwierzęcych, ułatwianiu współpracy pomiędzy laboratoriami UE, zmniejszaniu różnic w standardach bezpieczeństwa żywności między państwami i zapewnieniu ochrony całego łańcucha pokarmowego.
- Program **polityki konsumenckiej i zdrowia publicznego** będzie zapewniał zrównoważone budowanie potencjału wśród organizacji konsumenckich; podnoszenie bezpieczeństwa konsumentów poprzez lepszą współpracę pomiędzy organami Państw Członkowskich, jak również pomiędzy UE a państwami trzecimi. Wzmocni także współpracę pomiędzy Państwami Członkowskimi, mającą na celu poprawę skuteczności i wydajności systemu ochrony zdrowia w całej Europie.

poziomu ochrony konsumentów w poszczególnych Państwach Członkowskich (zastępowania różniących się między sobą krajowych regulacji, jednym zbiorem wspólnych przepisów).

Planuje się ponadto utworzenie tzw. Europejskiego Instytutu Konsumentckiego, którego zadaniem byłaby koordynacja pracy między instytucjami związanymi z ochroną konsumentów, szkolenie pracowników organizacji konsumenckich i pracowników administracji rządowej oraz edukacja konsumentka na wszystkich szczeblach kształcenia.

W ramach trwających obecnie przygotowań nowego planu finansowego na lata 2007-2013, oraz nowej strategii polityki konsumenckiej, Komisja Europejska oczekuje od organizacji i instytucji europejskich z Państw Członkow-

skich przedstawienia pięciu, najważniejszych z ich punktu widzenia, priorytetów Komisji we wspomnianym okresie.

W lutym 2005 roku w Urzędzie Ochrony Konkurencji Konsumentów odbyło się spotkanie przedstawicieli wybranych organizacji pozarządowych z przedstawicielem Komisji Europejskiej – DG SANCO, poświęcone omówieniu założeń do Strategii Polityki Konsumenckiej na lata 2007-2013. W spotkaniu uczestniczył przedstawiciel Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

Będziemy wdzięczni za Państwa uwagi dotyczące propozycji działań Komisji, zwłaszcza odnośnie priorytetów polityki konsumenckiej na szczeblu Unii Europejskiej w najbliższych latach.

Debata NAD DYREKTYWĄ O USŁUGACH

Na początku 2004 roku Komisja Europejska przedstawiła projekt Dyrektywy o usługach na rynku wewnętrznym. O projekcie tym pisaliśmy w numerze 1/2004 naszego Biuletynu. Przypomnijmy, że podstawowym celem Dyrektywy jest wprowadzenie pełnej swobody przepływu usług w krajach Unii Europejskiej. Swobodny przepływ usług jest co prawda zapisany w traktacie ustanawiającym Wspólnotę Europejską, jednak w praktyce usługodawcy, chcący wejść na zagraniczne rynki, napotykać mnóstwo przeszkód formalnych ze strony urzędników i lokalnych korporacji zawodowych.

Najważniejszym elementem projektu Dyrektywy jest wprowadzenie tzw. zasady państwa pochodzenia (stosowanej w handlu produktami), zgodnie z którą usługodawca zarejestrowany w jednym z Państw Członkowskich UE miałby prawo świadczyć usługi w każdym innym Państwie Członkowskim, bez konieczności ponownej rejestracji i spełniania dodatkowych wymogów. Ponadto, Dyrektywa zakazuje stosowania wszelkich barier dyskryminacyjnych wobec przedsiębiorców z innych krajów.

Europejska Organizacja Konsumentów (BEUC) przychylnie odniosła się do propozycji Dyrektywy, stojąc na stanowisku, że liberalizacja rynku usług w Europie zwiększy konkurencję i umożliwi większy wybór konsumentom. Jednakże, według organizacji BEUC, pewne aspekty projektu Dyrektywy budzą zastrzeżenia.

Projekt Dyrektywy nie dotyczy usług finansowych, transportowych, komunikacji elektronicznej i usług o charakterze nieekonomicznym

DEBATA NAD DYREKTYWĄ O USŁUGACH

(realizującym misję społeczną, edukacyjną, kulturalną). Istnieją już bowiem akty prawne bardziej szczegółowo regulujące wymienione typy usług. Jednakże, w opinii BEUC, te akty prawne nie zawsze zawierają przepisy analogiczne do przepisów zawartych w projekcie Dyrektywy, na przykład przepis zakazujący dyskryminacji. Wszystkie pozytywne elementy projektu Dyrektywy powinny być zatem wdrożone również w przypadku usług finansowych, elektronicznych i transportowych. Z kolei zasada państwa pochodzenia nie ma, według projektu Dyrektywy, zastosowania do usług pocztowych, usług dystrybucji energii, gazu i wody.

Z punktu widzenia ochrony konsumentów ważne jest, by usługi podlegały przepisom kraju, w którym są świadczone, a nie kraju, z którego pochodzi usługodawca. Konsumentom mają wówczas możliwość zgłaszania skarg i domagania się swoich praw w oparciu o przepisy, które są im znane. Tymczasem stosowanie zasady państwa pochodzenia oznacza, że ochrona konsumentów w danym kraju jest regulowana przez ustawodawstwo innego kraju. Co prawda projekt Dyrektywy wyłącza stosowanie zasady państwa pochodzenia w odniesieniu do umów świadczenia usług zawieranych z konsumentami (o ile przepisy, którym podlegają, nie są w peł-

ni zharmonizowane w Unii Europejskiej), ale nie wyłącza zasady państwa pochodzenia w odniesieniu do działań prowadzonych przed zawarciem takich umów. Można sobie zatem wyobrazić sytuację, w której firma z Holandii świadczy usługi reklamowe w Niemczech. Zgodnie z zasadą państwa pochodzenia działalność firmy jest regulowana przez przepisy holenderskie. Jeśli zatem ustawodawstwo w Holandii nie chroni należycie konsumentów (na przykład poprzez niejasne przepisy dotyczące reklamy wprowadzającej w błąd), to w efekcie sytuacja konsumentów w Niemczech ulega pogorszeniu. Zdaniem BEUC zasada państwa pochodzenia, mimo wyłączeń, dotyczy zbyt dużego zakresu świadczenia usług, co może prowadzić do pogorszenia sytuacji konsumentów.

Projekt Dyrektywy przewiduje odstępstwa od stosowania zasady pochodzenia w indywidualnych przypadkach, dotyczących bezpieczeństwa usług (w tym aspektów związanych ze zdrowiem publicznym), wykonywania zawodu w zakresie opieki zdrowotnej oraz ochrony polityki państwa (zwłaszcza aspektów związanych z ochroną nieletnich). Według organizacji BEUC do tej listy należałoby również dodać ochronę konsumentów.

Projekt Dyrektywy zobowiązuje Państwa Członkowskie do zachęca-

nia usługodawców do podejmowania działań zapewniających wysoką jakość świadczonych usług, takich jak objęcie działalności certyfikacją lub oceną przez niezależne organy, uczestniczenie w systemach kart lub etykiet jakości sporządzanych przez organizacje zawodowe na szczeblu UE, rozwój porównywalnych prób lub testów na szczeblu UE oraz informowanie o ich wynikach. Organizacja BEUC zdecydowanie popiera ten zapis w projekcie, podkreślając przy tym konieczność korzystania z doświadczeń prywatnych organizacji konsumenckich, przeprowadzających testy porównawcze usług.

Argument związany z ochroną konsumentów, jakkolwiek uzasadniony w wielu wypadkach, często stanowi jednak „zasłonę dymną”, mającą na celu ukryć prawdziwe powody sprzeciwu wobec Dyrektywy. Takie kraje, jak Francja czy Niemcy sprzeciwiają się bowiem wdrożeniu Dyrektywy w jej obecnym kształcie, w obawie przed konkurencją ze strony tańszych (a nie rzadko i bardziej rzetelnych) usługodawców z nowych Państw Członkowskich, w tym z Polski.

Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny (ciało doradcze dla unijnych instytucji, złożone z przedstawicieli organizacji pozarządowych) przyjął na początku lutego 2005 roku stanowisko w sprawie projektu Dyrektywy, w którym domaga się, by Dyrektywie towarzyszyły okresy przejściowe. Francuzi i Niemcy domagają się z kolei całkowitego usunięcia z Dyrektywy zasady państwa pochodzenia. Polska opowiada się za przyjęciem Dyrektywy w pierwotnym kształcie, jednak biorąc pod uwagę powyższe stanowiska zachodzi obawa, że projekt Dyrektywy zostanie odrzucony bądź tak zredukowany i okrojony, że jego wprowadzenie nie przyniesie żadnych znaczących zmian na rynku usług.

Tekst projektu Dyrektywy znajduje się na stronie internetowej Ministerstwa Gospodarki i Pracy: <http://www.mgpiops.gov.pl> w dziale: Współpraca z zagranicą / Świadczenie usług w UE

Gospodarcze konsekwencje wprowadzenia Dyrektywy o usługach na rynku wewnętrznym

Na początku lutego 2005 roku Komisja Europejska opublikowała raport instytutu Copenhagen Economics, analizujący korzyści ekonomiczne, jakie przyniosłoby wejście w życie Dyrektywy o usługach na rynku wewnętrznym. Według raportu, zwiększona konkurencja doprowadziłaby do spadku cen usług i znacznego rozwoju rynku. Autorzy raportu szacują, że skutkiem liberalizacji rynku, wynikającej z wprowadzenia Dyrektywy, byłoby stworzenie około 600 000 nowych miejsc pracy (wzrost zatrudnienia w UE o 0,3%), oraz wzrost płac i produktywności, a w konsekwencji wzrost PKB Unii Europejskiej. Co ciekawe, na liberalizacji usług najwięcej zyskałyby nie nowe Państwa Członkowskie, lecz państwa dawnej „piętnastki”, przede wszystkim Wielka Brytania, Holandia i Włochy.



STANOWISKO DEPARTAMENTU POLITYKI KONSUMENCKIEJ URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

dotyczące przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego

W związku z coraz powszechniej występującą praktyką stosowaną przez przedsiębiorców, dotyczącą niewłaściwego stosowania przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002r. – o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176) i ograniczaniu w ten sposób prawa konsumentów do reklamacji niezgodnego z umową towaru konsumpcyjnego, Departament Polityki Konsumenckiej przedstawia następujące stanowisko:

Z przedstawionych dokumentów oraz skarg zgłaszanych przez konsumentów wynika następujący stan faktyczny: konsumenci, którzy zgłaszają niezgodność zakupionego towaru konsumpcyjnego z umową po upływie 6 miesięcy od chwili jego wydania, spotykają się z odpowiedzią odmowną przyjęcia reklamacji. Sprzedawcy, powołując się na art. 4 ust. 1 ww. ustawy, nie przyjmują zgłoszenia, jeżeli konsument nie udowodni, stosowną ekspertyzą, istnienia niezgodności towaru z umową. Brak takiej ekspertyzy skutkuje tym, iż przedsiębiorcy odmawiają przyjęcia towaru niezgodnego z umową, pozostawiając taką reklamację bez rozpatrzenia. Poprzez takie działania sprzedawcy uchylają się od odpowiedzialności, wynikającej z ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Ponadto, opisane postępowanie przedsiębiorców nakłada na konsumentów dodatkowe obowiązki w postaci sporządzenia na własny koszt ekspertyzy. Klienci, obawiając się nadmiernych obciążeń finansowych oraz długotrwałej procedury, są „zmuszeni” odstąpić od dochodzenia praw przysługujących im z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

W polskim ustawodawstwie, postępowanie dotyczące procedury reklamacyjnej z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową zostało uregulowane w ww. ustawie o sprzedaży konsumenckiej. Akt ten wdraża Dyrektywę Nr 99/44 z 25 maja 1999 r., o niektórych aspektach sprzedaży konsumenckiej i związanych z nią gwarancjach, która przyjmuje ogólną zasadę odpowiedzialności sprzedawcy za stan istniejący w momencie wydania towaru konsumpcyjnego. Kwestie ciężaru dowodów Dyrektywa pozostawia prawu wewnętrznemu.

W związku z tym, ustawa o sprzedaży konsumenckiej reguluje problem ciężaru dowodu na okoliczność istnienia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w chwili jego wydania w następujący sposób: zgodnie z art. 4 ust. 1 ww. ustawy: *Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania*, natomiast w świetle art. 10 ust. 1: *Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania towaru kupującemu (...)*

Literalne brzmienie przepisów ustanawia domniemanie, że w ciągu 6 miesięcy od chwili wydania towaru konsumpcyjnego, dowód przeciwny, iż niezgodność nie istniała w chwili wydania towaru, obciąża sprzedawcę. Zdaniem Urzędu niedopuszczalna jest jednak praktyka, iż po upływie tego okresu konsument będzie musiał udowadniać, że wada powstała z przyczyny tkwiącej w rzeczy. Takie działanie byłoby niezgodne z brzmieniem art. 10 ust. 1 ww. ustawy, która gwarantuje możliwość dochodzenia roszczeń przez konsumenta w ciągu dwóch lat od dnia wydania towaru i nie nakłada na niego obowiązków dowodowych.

Wymienione wyżej praktyki przedsiębiorców w zakresie reklamacji są jednak sprzeczne z uregulowaniami ustawy o sprzedaży konsumenckiej, ze względu na błędną interpretację jej przepisów. Praktyka ta powoduje, że przedsiębiorcy nie przyjmują reklamacji bez jednoczesnego przedstawienia dowodu, w postaci przeprowadzonej na koszt konsumenta niezależnej ekspertyzy. Działanie to jest nieuprawnione, gdyż nie wynika z uregulowań komentowanej ustawy. Natomiast wyjęte z kontekstu przepisy nie mogą stanowić podstawy do określenia praw oraz realizacji roszczeń osób fizycznych, będących stroną sprzedaży konsumenckiej. Dopiero całościowe ujęcie ustawy pozwala na sformułowanie pełnego i właściwego zakresu ochrony konsumentów.

Mając powyższe na względzie, prawidłowe określenie obowiązków stron sprzedaży konsumenckiej może nastąpić jedynie poprzez łączną interpretację tak przepisów, jak i ustalonej praktyki. Na tej podstawie należy sformułować następujące wnioski:

1. Biorąc pod uwagę przepisy prawa oraz cel komentowanej ustawy, rozwiązaniem, które w równym stopniu dywersyfikuje zakres praw i obowiązków stron sprzedaży konsumenckiej, wydaje się następujące rozłożenie ciężaru dowodu:

– w ciągu sześciu miesięcy od wydania towaru konsument ma prawo oddać go do reklamacji, stwierdzając jedynie jego nieprawidłowe działanie. Sprzedawca może jednak zakwestionować słuszność roszczenia klienta dowodząc, że przedmiotowa niezgodność powstała z winy konsumenta.

– zgodnie z przepisami prawa, upływ okresu domniemania nie jest równoznaczny z uprawnieniem przedsiębiorcy do nie przyjmowania reklamacji. Natomiast dopiero w przypadku, gdy stosowne ekspertyzy, przeprowadzone przez sprzedawcę, wykażą, iż niezgodność powstała w wyniku zwinionych działań leżących po stronie konsumenta, przedsiębiorca ma prawo odrzucić taką reklamację.

Obowiązujące przepisy oraz ustalona praktyka **nie dają wystarczających podstaw do tego, aby uzależnić przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego od przedłożenia ekspertyzy wykonanej przez konsumenta.**

2. Podnoszony jest także istotny fakt, iż obowiązek przeprowadzenia dowodu przez konsumenta po upływie sześciomiesięcznego okresu istnienia domniemania z art. 4 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, w praktyce powinien być zastosowany jedynie w postępowaniu rozstrzygającym spór przed uprawnionym do tego organem. Natomiast w okresie dwóch lat od wydania towaru sprzedawca jest odpowiedzialny za wszelkie przejawy niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

3. Problematykę ciężaru dowodu należy także rozpatrywać w kontekście nieobowiązujących, w tym przypadku, przepisów o rękojmi z kodeksu cywilnego. Stanowiły one, iż ciężar dowodu, zgodnie z treścią art. 6 kc, spoczywał na tym, kto z danego faktu wywodził skutki prawne. W tym kontekście obecne uregulowania są korzystniejsze, gdyż dają konsumentowi sześciomiesięczny okres domniemania, że niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową powstała w chwili jego wydania.

Jednak na podstawie przepisów o rękojmi, a także doktryny i orzecznictwa, wykształciła się powszechnie uznawana i stosowana praktyka, że niezależnie od okoliczności to zawsze na sprzedawcy ciążył obowiązek udowodnienia, że wada powstała z in-

nych przyczyn, niż tkwiące w rzeczy przed przejściem niebezpieczeństwa na kupującego (wydanie towaru), z uwagi na posiadaną wiedzę i możliwości techniczne zbadania towaru. Związane jest to z faktem, że przedsiębiorcy prowadząc działalność gospodarczą są **profesjonalistami** i w związku z tym, to na nich spoczywa obowiązek stworzenia warunków, by ocenić zasadność reklamacji.

Biorąc pod uwagę cel ustawy o sprzedaży konsumenckiej, a także racjonalność ustawodawcy, należy przyjąć, że w przypadku rozbieżności w sposobie interpretacji przepisów przedmiotowej ustawy, należy przyjąć, że interpretuje się je na korzyść konsumentów.

Ratio legis tej ustawy jest jednoznaczne i opiera się na założeniu, że konsument powinien mieć możliwość **łatwego i pewnego** sposobu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Postępowanie niektórych przedsiębiorców *de facto* powoduje przyznanie konsumentowi prawa dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, **jedynie** w ciągu sześciu miesięcy od chwili wydania towaru. Stanowi to naruszenie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej, która wyraźnie pozwala na skorzystanie z jej ochrony w ciągu dwóch lat od chwili wydania towaru. Działanie to powoduje także, że przedsiębiorcy po upływie 6 miesięcy, w sposób niezgodny z ustawą, uchylają się od odpowiedzialności w związku z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową.

Opisana praktyka jest dodatkowo **sprzeczna z zasadami współzycia społecznego**, gdyż niektórzy przedsiębiorcy wykorzystując swoją silniejszą pozycję, narzucają konsumentowi rozwiązania dla niego niekorzystne. Uzależniają przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji od przedłożenia przez konsumenta ekspertyzy wydanej przez serwis. Celem tych przedsiębiorców jest ograniczenie swojej odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Działanie to powoduje także przerzucenie ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej na konsumenta. Przedsiębiorca bowiem, wbrew przepisom ustawy, „samowolnie” dokonuje ograniczenia swojej odpowiedzialności wyłącznie do 6 miesięcy od daty wydania rzeczy. Należy również zaznaczyć, iż w żaden sposób nie wyjaśnia konsumentom zajęcia takiego stanowiska.

W tej sytuacji, jeżeli tego typu praktyki będą stosowane, Urząd, działając w ramach kompetencji przyznanych mu przez ustawę z dnia 15 grudnia 2000 roku – o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), będzie zwalczał opisane wyżej zjawiska i wpływał w ten sposób na ciągłą poprawę respektowania praw konsumentów w Polsce.

DECYZJA NR RKT – 70/2004

I. Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. – o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów Ś. przeciwko A. L. zamieszkałego w W. prowadzącemu działalność gospodarczą z siedzibą w O.

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy działania A. L., polegające na:

naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym, poprzez:

1. powoływanie się na przepis prawny już nie obowiązujący do towarów zakupionych po 1 stycznia 2003 r., tj., iż uprawnienia konsumenta wynikają z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30.05.1995 r. (Dz. U. z 1995 r. Nr 64),

2. brak opisu niezgodności towaru z umową,
3. brak określenia żądania reklamacyjnego, i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II. Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. – o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenten-

tów, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ś. przeciwko A. L. zamieszkałego w W. prowadzącemu działalność gospodarczą z siedzibą w O.

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23 c ust. 2 w/w ustawy – o ochronie konkurencji i konsumentów, określa się A. L. środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

zmianę stosowanego protokołu reklamacyjnego w taki sposób, aby jego treść odpowiadała wymogom określonym w ustawie 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 z późn. zm.).

III. Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. – o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ś. przeciwko A. L. zamieszkałego w W. prowadzącemu działalność gospodarczą z siedzibą w O.

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

na podstawie art. 100e w/w ustawy – o ochronie konkurencji i konsumentów, mając na uwadze ważny interes konsumentów, nadaje się decyzji w zakresie punktów I i II rygor natychmiastowej wykonalności.

Uzasadnienie

W dniu 17.05.2004 r. wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ś. o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. – o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804; Dz. U. z 2003 r. Nr 60, poz. 535; Dz. U. z 2003 r. Nr 170, poz. 1652; Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959), zwanej dalej ustawą antymonopolową.

We wniosku Rzecznik Konsumentów stwierdził, iż Pan L. prowadzący działalność gospodarczą z siedzibą w O. – zwany dalej A. L., narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji za pośrednictwem stosowanego protokołu reklamacyjnego – *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*, poprzez powoływanie się na przepis prawny nie obowiązujący już do towarów zakupionych po styczniu 2003 r. oraz brak opisu niezgodności towaru z umową i brak określenia żądania reklamującego, przez co naruszone zostały zbiorowe interesy konsumentów. Dokument przyjęcia reklamacji, stosowany przez A. L., określa uprawnienie konsumenta w sposób niezgodny z obowiązującym prawem poprzez przywołanie „Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995 r. (Dz. U. Nr 64, poz. 328)”. W zgłoszeniu tym, w opinii Rzecznika Konsumentów, brak było wskazania reklamującego, dotyczącego opisu niezgodności towaru z umową, brak określenia żądania reklamującego. Z dniem 1 stycznia 2003 r. weszła w życie ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. – o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) – zwana dalej ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży, która w art. 1 wskazuje, że stosuje się ją do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, nabywającej rzecz (towar konsumpcyjny) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. W myśl art. 4 ust. 1 tej ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, sprzedawca jest odpowiedzialny wobec kupującego za niezgodność towaru z umową, zaś art. 8 te same ustawy określa uprawnienia kupującego, zmierzające do przywrócenia stanu zgodnego z umową.

Zdaniem Rzecznika działanie w/w przedsiębiorcy godzi w interes konsumentów z powodu braku rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji i ma charakter zbiorowy, gdyż sklepy o nazwie A. L. znajdują się nie tylko w O., ale również w Ś. A. L. swoim działaniem uniemożliwił kupującemu realizację ustawowych uprawnień w przypadku, gdy zakupiony towar nie jest zgodny z umową. Z druku *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji* wynika, iż nabywcy towarów w sklepie, którzy zdecydowali się zgłosić niezgodność towaru z umową w skutek istnienia nieprawdziwych zapisów, są pozbawieni przysługujących im uprawnień, wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży.

Rzecznik Konsumentów poinformował, iż kilkakrotnie podczas rozmów telefonicznych z A. L. wyjaśniał, iż konsumenci są wprowadzani w błąd przy składaniu reklamacji obuwiu. Miało to odzwierciedlenie w pismach kierowanych do przedsiębiorcy w związku ze skargą konsumencką (Karty nr 6, 7).

W celu uzupełnienia wniosku Rzecznik Konsumentów przekazał przyjęte w dniu 23.07.2004 r.

(Karty nr 25, 35) oraz w dniu 20.07.2004 r. (Karta nr 38) zgłoszenia reklamacyjne – *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*. Zgłoszenia te zostały przyjęte przy zastosowaniu wzorca umownego zakwestionowanego we wniosku Rzecznika Konsumentów w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W odpowiedzi na przedmiotowy wniosek, A. L. poinformował, iż konsumenci w razie zgłoszenia reklamacji otrzymują pełną informację o sposobie załatwienia reklamacji oraz o obowiązujących terminach. Dodatkowo przedstawiony został zmieniony druk reklamacyjny (Karta nr 18). W celu potwierdzenia dokonania zmiany druku *Zgłoszenia reklamacyjnego* przedstawione zostało zgłoszenie konsumenta przyjęte w sklepie w dniu 9.07.2004 r. (Karta nr 28). Jednak A. L. nie przedstawił dowodów, z których by wynikało, iż faktycznie zaniechał stosowania kwestionowanego wzorca *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*, w związku z dowodami, jakie przedstawił Rzecznik Konsumentów (Karty nr 25, 35, 38). Rzecznik Konsumentów przedstawił późniejsze, faktycznie wydane, potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

Organ antymonopolowy zważył co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednio zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia

bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Brak cech bezprawności winien przeto, w myśl art. 6 kc, wykazać przedsiębiorca (por. „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2000, s. 117-118).

Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Zarzucana praktyka, naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, jest naruszeniem obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym – *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, poprzez:

1. powoływanie się na przepis prawny już nie obowiązujący do towarów zakupionych po 1 stycznia 2003 r., tj. iż uprawnienia konsumenta wynikają z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30.05.1995 r. (Dz. U. z 1995 r. Nr 64.),

2. brak opisu niezgodności towaru z umową,

3. brak określenia żądania reklamacyjnego.

W pkt I pkt 1 zarzucanej praktyki stwierdzono naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym – *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, poprzez powoływanie się na przepis prawny już nie obowiązujący do towarów zakupionych po 1 stycznia 2003 r., tj. iż *uprawnienia konsumenta wynikają z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30.05.1995 r.* (Dz. U. z 1995 r. Nr 64).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz. U. z 1995 r. Nr 64, poz. 328), na które powołuje się A. L., utraciło moc dnia 1 lipca 2002 r. w związku z wejściem w życie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży między przedsiębiorcami a konsumentami (Dz. U. z 2002 r. Nr 96, poz. 851). Dodatkowe rozporządzenie z dnia 25 czerwca 2002 r. utraciło moc dnia 1 stycznia 2003 r. w związku z art. 14 pkt 2 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).

W powołanym przez A. L. rozporządzeniu oraz aktualnie obowiązującej ustawie można m. in. stwierdzić następujące różnice:

– powołane przez A. L. przepisy nieobowiązującego rozporządzenia z dnia 30 maja 1995 r. odsyłają do przepisów art. 556-576 Kodeksu cywilnego w zakresie uregulowania rękojmi za wady, aktualnie obowiązująca ustawa wyłącza stosowanie przepisów art. 556-581 Kodeksu cywilnego do sprzedaży konsumenckiej;

– rozporządzenie z dnia 30 maja 1995 r. posługiwało się określeniem „wady towaru”, które było podstawą do dochodzenia roszczeń. Natomiast zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami podstawą roszczeń konsumenta jest niezgodność towaru z umową;

– zgodnie z § 16 pkt 3 rozporządzenia z dnia 30 maja 1995 r. termin zobowiązania sprzedawcy do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji dotyczącej wady artykułu nie żywnościowego ulega odpowiedniemu przedłużeniu w przypadku, gdy towar ten objęty był gwarancją. Według art. 13 ust. 5 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży gwarancja na sprzedawany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego, wynikających z niezgodności towaru z umową;

– zgodnie z § 16 pkt 2 rozporządzenia z dnia 30 maja 1995 r. reklamacja towaru nie żywnościowego powinna być zgłoszona przez konsumenta nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady przez konsumenta. Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, kupujący traci uprawnienia przewidziane ustawą, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przed upływem dwóch miesięcy;

– według § 20 pkt 1,2,3,4 rozporządzenia z dnia 30 maja 1995 r. konsument, który stwierdził wadę, może zgodnie z przysługującymi mu uprawnieniami przewidzianymi w kodeksie cywilnym, według swego wyboru żądać: zwrotu ceny za zwrotem wadliwego towaru, oświadczać, że odstępuje od umowy, z zastrzeżeniem art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego obniżenia ceny towaru, wymiany towaru wadliwego na wolny od wad, jeżeli towar jest oznaczony gatunkowo, usunięcia wady, jeżeli towar jest oznaczony co do tożsamości, a sprzedawca jest wytwórcą tego towaru lub na podstawie pisemnego upoważnienia wytwórcy prowadzi naprawy i serwis tego towaru. Natomiast art. 8 ust. 1 i 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży uprawnia konsumenta w sytuacji, gdy towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, do żądania doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe. Dopiero jeżeli kupujący, z przyczyn określonych powyżej, nie może żądać naprawy ani

wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

Od 1 stycznia 2003 r. obowiązuje ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. – o szczególnych warunkach sprzedaży. Jednak zarówno ona, jaki i rozporządzenie powołane w stosowanym przez A. L. *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, określają podstawowe prawa i obowiązki konsumenta oraz sprzedawcy w zakresie dokonania i realizacji umowy sprzedaży towaru konsumpcyjnego. Jednak prawa i obowiązki ukształtowane przez powyższe przepisy różnią się w sposób zasadniczy. Powyżej przytoczono podstawowe różnice w ukształtowaniu praw tych stosunków umownych. Różnice te dotyczą przesłanek dochodzenia roszczeń, podstawy prawnej kształtującej odpowiedzialność sprzedawcy, terminów możliwości zwracania się do sprzedawcy z roszczeniami, w tym również relacji pomiędzy terminem dochodzenia roszczeń z tytułu wady towaru/niezgodności z umową, a roszczeniami przysługującymi z tytułu udzielonej gwarancji. Różnice dotyczące również samych roszczeń przysługujących konsumentom. Biorąc pod uwagę powyższe różnice w kształtowaniu praw i obowiązków konsumenta, stwierdzono, iż informowanie konsumentów o nieobowiązującej podstawie prawnej, jako obowiązującej regulacji kształtującej uprawnienia konsumentów powodowało, iż mogli mieć oni utrudnione możliwości dochodzenia swoich praw. Utrudnienie polegać mogło na tym, iż konsument, po zapoznaniu się z rozporządzeniem przytoczonym w kwestionowanym *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, może być przekonany, iż tylko do końca miesiąca od stwierdzenia nieprawidłowości przysługuje mu prawo do zwrócenia się do sprzedawcy z roszczeniem. Natomiast zgodnie z obowiązującymi przepisami okres ten wynosi 2 miesiące. Znacznym utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich praw mogło być poinformowanie, iż dochodzenie roszczeń na podstawie gwarancji wstrzymuje bieg terminu na dochodzenie roszczeń z tytułu przepisów prawa. Regulacja ta powodowała, iż w sytuacji, gdy konsument dochodził swoich praw na podstawie udzielonej gwarancji, dodatkowo po tych czynnościach mógł dochodzić swoich roszczeń na podstawie przepisów prawa. Natomiast w oparciu o aktualnie obowiązujące przepisy konsument dochodząc swoich praw, może powołać się według swojego uznania na zapisy otrzymanej gwarancji, czy też przepisy ustawy, przy czym termin na dochodzenie roszczeń na podstawie przepisów ustawy nie zawiesza się, jeżeli konsument korzysta z uprawnień na podstawie gwa-

rancji. Tak więc należało stwierdzić, iż naruszone zostały zbiorowe interesy wszystkich konsumentów, którzy nabyli towary po 1 stycznia 2003 r., a także potencjalnych klientów poprzez nie poinformowanie ich o obowiązującej podstawie prawnej, kształtującej relacje konsumenta ze sprzedawcą i dodatkowo wprowadzenie ich w błąd przez powołanie nieobowiązującej podstawy prawnej.

Powolywanie się na nieobowiązujące rozporządzenie powoduje, iż konsumenci są chronieni przez regulacje niespójne z przepisami obowiązującymi w Unii Europejskiej. Obecnie obowiązująca ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży zgodnie z odnośnikiem nr 1 dokonuje, w zakresie swojej regulacji, wdrożenie Dyrektywy 99/44/WE z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. WE L 171 z 07/07/1999). Dlatego też powoływanie się na nieobowiązujący przepis w taki sposób, iż ma on moc kształtowania stosunku umownego konsumenta ze sprzedawcą, jest bezprawne.

W pkt 1 pkt 2 i 3 zarzucanej praktyki stwierdzono naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym – *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, poprzez brak opisu niezgodności towaru z umową oraz brak określenia żądania reklamacyjnego.

Zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Jednak w sytuacji, gdy towar w opinii konsumenta nie jest zgodny z umową, przysługuje mu m. in. roszczenie określone przez art. 8 ust. 1 i 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, tj. jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe albo wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

W sytuacji stwierdzenia, iż towar konsumpcyjny zakupiony przez konsumenta jest niezgodny z umową, przysługuje mu prawo do złożenia żądania, m. in. podjęcia odpowiednich działań mających na celu przywrócenie towarowi stanu zgodnego z umową. Sprzedawcy przysługuje prawo do ustosunkowania się do tego. Ponieważ w zależności od przesłanek, które spowodowały złożenie żądania, konsumentowi przysługują różne roszczenia, konieczne jest, aby konsument mógł określić na czym niezgodność z umową polega, a także sprecyzować żądanie.

Brak możliwości umieszczenia w *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji* opisu niezgodności towaru z umową oraz określenia żądania reklamacyjnego powoduje, iż to przedsiębiorca samodzielnie może określić, czy towar nadaje się do celu do jakiego został zakupiony, a także czy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju, a więc, czy jest on zgodny z umową. W przedmiotowym przypadku sprawa dotyczy sprzedawanego obuwia. Obuwie w zależności od typu, rodzaju musi posiadać inne cechy specyficzne dla, np. pory roku, dla której jest przeznaczone, czy też celu, jak np. obuwie sportowe. Dodatkowo, dla towaru jakim jest obuwie, ważne są nie tylko cechy użytkowe, ale również estetyczne. W skardze konsumentki (Karta nr 36) opisuje ona, iż obuwie sportowe było naprawiane kilkakrotnie, a także w sposób nieestetyczny. Dodatkowo, pomimo powyższego jednoznacznego żądania wymiany obuwia na nowe lub zwrotu gotówki, odmówiono konsumentce tego prawa, dokonując kolejnej naprawy. W rezultacie sprzedawca, odmawiając przyjęcia żądania, nakazał kontaktować się konsumentce z właścicielem w O., co było dla niej uciążliwe. Również skarga konsumentki, która nabyła klapki (Karta nr 34), nie została załatwiona pozytywnie. Konsumentka żądała naprawy zerwanego paska oraz naprawy podeszwy. W momencie składania żądania naprawy obuwia sprzedawca poinformował, iż naprawie podlega tylko podeszwa, a nie pasek. Natomiast faktycznie naprawa objęła tylko pasek buta.

Brak stosowania dokumentu przyjęcia żądania konsumenta z tytułu niezgodności z umową zakupionego towaru, które w swej treści zawierałoby opis niezgodności towaru z umową oraz określenie żądania reklamacyjnego, powoduje sytuacje jakie miały miejsce w sprawach opisanych przez Rzecznika Konsumentów. Pomimo złożenia przez konsumentkę (Karta nr 6) żądania wymiany zakupionego obuwia na nowe, A. L. bez konsultacji z konsumentką naprawił je. Po krótkim czasie obuwie to znowu nie nadawało się do użytkowania. Inna konsumentka, która nabyła buty damskie (Karta nr 7), z uwagi na stwierdzenie niezgodności towaru z umową, zgłosiła żądanie wymiany obuwia na nowe. Po 14 dniach, w sklepie uzyskała informację, że ponieważ butów

nie można naprawić, a w sklepie nie dysponują takimi samymi, może wybrać sobie inne buty wiosenne. Jednak konsumentka zażądała zwrotu gotówki.

Biorąc pod uwagę powyższe sytuacje opisane przez konsumentów, których roszczenia nie były uwzględniane przez A. L., należało stwierdzić, iż praktyka polegająca na nie umieszczeniu w *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji* opisu niezgodności towaru z umową oraz określenia żądania reklamacyjnego, powodowało możliwość samodzielnego decydowania o sposobie załatwienia roszczenia. Stosowanie potwierdzenia złożenia żądania z powyżej wymienionym opisem, umożliwiałoby skuteczniejsze dochodzenie roszczeń przez konsumenta. Brak w/w opisu powoduje, iż w sytuacji konieczności zasięgnięcia opinii rzeczoznawcy, nie będzie on wiedział jakie nieprawidłowości stwierdził konsument, gdyż nieprawidłowości nie muszą być tak widoczne jak zerwane paski, ale np. odczuwalne tylko podczas chodzenia, tj. złe wyprofilowanie obuwia. Tak więc stosowane potwierdzenie przyjęcia reklamacji naruszało zbiorowe interesy konsumentów, tych wszystkich, którzy nabyli od 1 stycznia 2003r. i dochodzili swoich praw w sprawie nabytych towarów, które były niezgodne z umową, a także wszystkich innych konsumentów, którzy mogą nabyć towary w przyszłości.

Bezprawność opisanej praktyki wynika z naruszenia podstawowego prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Brak możliwości odnotowania opisu stwierdzonych nieprawidłowości oraz żądań, może utrudniać konsumentom dochodzenia ich roszczeń, również na drodze sądowej, poprzez konieczność udowodnienia, iż żądanie konsumenta było inne niż podjęte przez przedsiębiorcę działanie. W przytoczonych opisach przedsiębiorca swoim działaniem utrudniał wymianę towaru na taki sam, ale zgodny z warunkami umowy, czy też otrzymanie zwrotu pieniędzy. Brak określenia żądania powodował, iż przedsiębiorca samodzielnie decydował o wybraniu sposobu przywrócenia pożądanego stanu obuwia. Umieszczenie na dowodzie przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego w/w informacji ma umożliwić odniesienie się przedsiębiorcy, czy ewentualnie rzeczoznawcy, do tego żądania zgodnie z art. 8 ust. 3 w związku z art. 8 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży.

A. L. w toku postępowania przedstawił nowe „Zgłoszenie reklamacyjne”, które zgodnie z oświadczeniem było stosowane w sklepach zarówno w Ś., jak i w O., w sytuacji zgłoszenia konsumentów niezgodności zakupionych towarów z umowami. Stosowanie nowego wzorca zostało potwierdzone przykładowym zgłoszeniem reklamacyjnym z dnia 09.07.2004 r. (Karta nr 28). Jednak ponieważ wnioskodawca, Rzecznik Konsumentów, przedstawił zakwestionowane *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*, wykorzystane w dniach 23.07.2004r.,

20.07.2004r. (Karty nr 25,35,37), organ antymonopolowy kilkakrotnie zwracał się do przedsiębiorcy o wyjaśnienie tych rozbieżności oraz udokumentowanie zaniechania stosowania zakwestionowanego dokumentu. Zgodnie z art. 23e ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, natomiast wydaje się decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Jednak zgodnie z art. 23e ust. 3 ustawy antymonopolowej ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w art. 23e ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy. W przedmiotowym przypadku, pomimo kilkakrotnych wezwań organu antymonopolowego kierowanych do przedsiębiorcy, mających na celu umożliwienie udowodnienia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przedsiębiorca nie ustosunkował się do powyżej opisanych dowodów przedstawionych przez Rzecznika Konsumentów. Dlatego też, ponieważ brak było podstaw do stwierdzenia, iż A. L. zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należało orzec jak w sentencji decyzji.

Ponieważ, jak zostało wykazane powyżej, opisane prawa konsumentów, którzy zawarli umowy z przedsiębiorcą po 1 stycznia 2003 r., a także przyszłych potencjalnych konsumentów, zostały naruszone, A. L. naruszył zbiorowe interesy konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie antymonopolowej, mających na celu ochronę interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów – bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Sąd należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 23 c ust. 2 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu w decyzji może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w celu zapewnienia wykonania nakazu jej stosowania.

Jako środek usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, określa się A. L., w celu wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, zmianę stosowanego protokołu reklamacyjnego w taki sposób, aby jego treści odpowiadały wymogom określonym w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego.

Sąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Art. 100e ustawy antymonopolowej umożliwia Prezesowi Urzędu nadanie decyzji, w całości lub w części rygoru natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. W przedmiotowym przypadku ważny interes konsumentów upatruje się w interesie ekonomicznym konsumenta. Przepisy prawa ze swego założenia mają za zadanie regulować stosunki uczestników obrotu handlowego, ale również mają zabezpieczać interesy słabszych jego uczestników przed bezprawnymi, nieuczciwymi praktykami. W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z relacją profesjonalisty – przedsiębiorcy z konsumentem. Zgodnie z założeniami ustawy antymonopolowej, przedsiębiorca ma zapewnić konsumentom rzetelną, prawdziwą i pełną informację o warunkach umowy oraz produkcji, a także zapewnić warunki realizacji umowy, zgodne z przepisami prawa. Natomiast w przedmiotowym przypadku doszło do pogłębienia różnicy siły stron kontraktu, przez niepodanie pełnej i rzetelnej informacji o prawach, przysługujących w sytuacji nabycia towaru niezgodnego z umową.

Dlatego też, ponieważ brak wiedzy o powyżej opisanych prawach może narażać konsumenta na koszty, konieczne jest nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności w punktach I i II decyzji.

Sąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc – 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 Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Pobieranie ceny nadmiernie wygórowanej

Brak jest podstaw dla stawiania przedsiębiorcy zarzutu pobierania ceny nadmiernie wygórowanej, jeżeli cena ta zapewnia mu zwrot kosztów oraz godziwy zysk.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy, po rozpoznaniu w dniu 24 kwietnia 2002 r. odwołania Powiatowego Rzecznika Konsumentów – Starostwo Powiatowe w B. od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 marca 2001 r. nr RLU 5/2001, oddalił odwołanie.

Uzasadnienie

Decyzją nr RLU 5/2001 z 27 marca 2001 r. pozwany – Prezes UOKiK, po rozpatrzeniu sprawy wszczętej na wniosek powoda – Powiatowego Rzecznika Konsumentów w B., nie stwierdził stosowania przez zainteresowanego – P. G. K. Sp. z o. o. w B., praktyki monopolistycznej, która miałaby polegać na pobieraniu nadmiernie wygórowanych cen za dostarczaną wodę oraz odprowadzane i oczyszczane ścieki przy zajmowaniu pozycji monopolistycznej na rynku.

Swoją decyzję pozwany oparł na ustaleniu, że zainteresowany zajmuje pozycję monopolistyczną na terenie B. i H., będąc monopolistą naturalnym. Uchwałami nr XXIII/146/00 i XXIII/147/00 z dnia 31 maja 2000 r. Rada Miejska w B. podniosła wysokość opłat, pobieranych przez zainteresowanego od gospodarstw domowych za dostarczaną wodę i pobierane ścieki. Opłaty te wzrosły z 1,18 zł/m³ do 1,39 zł/m³ za wodę i z 1,93 zł/m³ do 2,79 zł/m³ (3,02 zł/m³ dla H.) za ścieki.

Według ustaleń pozwanego, opłaty za ścieki w B. były w tym okresie wyższe od średniej w miastach byłego województwa lubelskiego i siedleckiego. (...) Opłaty za dostarczaną wodę pozwoliły osiągnąć w 1999 r. niewielki zysk (37 824 zł, co stanowi ok. 2,6% wartości sprzedaży wody). (...)

Skala podwyżki opłaty za wodę znajduje uzasadnienie, w ocenie pozwanego, w faktycznie poniesionych kosztach, zweryfikowanych kontrolą UKS. Ponadto, z porównania opłat za wodę, stosowanych przez PGK, z opłatami innych firm wodociągowo-kanalizacyjnych wynika, że plasowały się one zarówno w roku 1999, jak i w 2000 r. na poziomie średniej opłaty w województwie lubelskim (1,39 zł/m³), a poniżej średniej opłaty w kraju (1,54 zł/m³).

Koszt oczyszczenia 1 m³ ścieków w 2000 r., bez uwzględniania kosztu środków chemicznych, wyniósł 2,79 zł/m³ i wielkość ta nie została zakwestionowana przez UKS. Oznacza to, że gospodarstwa domowe w B. były obciążone opłatą za ścieki prawie równą kosztom ich oczyszczenia (nawet minimalnie mniejszą), to samo dotyczy mieszkańców H., z tym że ich opłaty zawierają dodatkowo koszt amortyzacji kolektora, wyłącznie im służącego. Opłaty od innych grup dostawców ścieków były, już przed podwyżką z 31 maja 2000 r., wyższe niż koszty na te grupy przypadające.

Nadto, pozwany Prezes UOKiK podniósł, że nie posiada on uprawnienia, aby zgodnie z wnioskiem powoda zobowiązać Radę Miejską w B. do odpowiedniej zmiany uchwał nr XXIII/146/00 i nr 147/00 z dnia 2000 r., w części dotyczącej ustalenia opłat za wodę i ścieki.

Od decyzji tej powód wniósł odwołanie, zarzucając naruszenie prawa materialnego, tj. art. 4 pkt 1, art. 7 ust. 1 pkt 3, art. 8 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie konkurencji i konsumentów poprzez błędną ich wykładnię (zarzut zmodyfikowany jako naruszenie art. 8 ust. 2 pkt 1 i art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów) i błędne ustalenia faktyczne mające wpływ na treść orzeczenia, sprzeczne ustalenia faktyczne oraz nie wyjaśnienie wszystkich istotnych okoliczności sprawy. (...)

Sąd Antymonopolowy zważył, co następuje:

Powód w swoim wniosku zarzucił, że zainteresowany stosuje praktykę monopolistyczną, zdefiniowaną w art. 7 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów. W tym też zakresie toczyło się postępowanie administracyjne. Praktyka ta polega na nadużywaniu pozycji dominującej (monopolistycznej) przez pobieranie nadmiernie wygórowanych cen. W powyższym kontekście, zarzut naruszenia art. 4 pkt 1 ustawy z dnia

24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów, definiujący zupełnie inną praktykę niż objęta postępowaniem administracyjnym, pozostaje bez logicznego związku z przedmiotem sprawy.

Zauważyć także należy, że ani przepis art. 8 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów, ani art. 10 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, nie przewiduje dla Prezesa UOKiK kompetencji do ustalania jakichkolwiek cen, w tym obniżania ich, ani też zobowiązania organów samorządu terytorialnego do zmiany podejmowanych uchwał. Wnioski w powyższym zakresie są niezgodne z obowiązującym prawem.

Praktyka, polegająca na nadużywaniu pozycji dominującej przez pobieranie nadmiernie wygórowanych cen ma miejsce, gdy podmiot posiadający pozycję dominującą pobiera cenę niewspółmierną do własnego świadczenia. Ceną nadmiernie wygórowaną, w rozumieniu przytoczonych wyżej przepisów, nie jest cena obejmująca koszty (produkcji, nabycia) i godziwy zysk.

Pozwany ustalił, że średni koszt jednostkowy dostarczenia 1 m³ wody wynosi 1,19 zł. Ustalając cenę w wysokości 1,39 zł/m³ zainteresowany osiąga zysk jednostkowy ok. 16%. W przypadku ścieków, koszt ich odprowadzenia i oczyszczenia w B. wynosi 2,79 zł/m³ (. jest wyższy o koszt amortyzacji kolektora). Przy cenie 3,02 zł/m³, zysk jednostkowy wynosi ok. 8-9%. W ocenie Sądu Antymonopolowego, zysk nie jest nadmierny, a zatem pobieranych przez zainteresowanego cen nie można uznać za nadmiernie wygórowane. Podkreślić w tym miejscu należy, że powód nie przedstawił żadnego zarzutu do ustalonej przez pozwanego wysokości kosztów.

Zważyć również należało, że w gospodarce rynkowej usługi komunalne są towarem jak każdy inny. Ich cena musi więc pokrywać koszty, a ponadto umożliwiać osiąganie zysku. Osiąganie zysku przez podmiot gospodarczy jest warunkiem utrzymania się na rynku, gdyż umożliwia rozwój. Nie można zatem oczekiwać od podmiotu świadczącego takie usługi, aby dobrowolnie rezygnował z zysku w części lub całości.

W ocenie sądu, nie znajduje uzasadnienia tzw. subsydiowanie skróśne, polegające na pokrywaniu deficytu powstającego przy świadczeniu jednych usług na rzecz określonej grupy konsumentów, wyższą ceną tej samej lub innej usługi świadczonej na rzecz innej grupy. Działania takie powodują zawsze

nienormalne relacje na rynku i przeciwdziałają powstaniu konkurencji.

Organy samorządu, realizując swoją politykę społeczną i regionalną, mogą subsydiować niektóre usługi, jednak i takie działania należy uznać za antykonkurencyjne. Subsydiowanie podmiotów gospodarczych podlega, m. in. z tego powodu, istotnym ograniczeniom prawnym.

Bez znaczenia dla istoty sprawy jest ogólny wynik finansowy zainteresowanego. Nie ma bowiem żadnego powodu, aby zainteresowany, świadczący usługi komunalne, nie osiągał zysku. Globalna wielkość zysku nie ma też znaczenia dla ewentualnego stwierdzenia zarzucanej praktyki, podobnie jak i struktura jego osiągania, a więc np. udział procentowy opłat pobieranych za wodę i ścieki od gospodarstw domowych w stosunku do wszystkich opłat pobieranych z tego tytułu. Zakazane jest bowiem stosowanie wygórowanych cen, a nie osiąganie nawet największego zysku.

Ceną nadmiernie wygórowaną nie musi być cena najwyższa, bowiem jej kryterium, jak wyżej wskazano, jest relacja do świadczenia, a nie do ceny stosowanej przez innych przedsiębiorców. Nawet jeśli opłaty za ścieki w B. były najwyższe w regionie, to nie ma to znaczenia z punktu widzenia zarzucanej praktyki.

Z tych też względów odwołanie, wobec braku podstaw do jego uwzględnienia, należało oddalić (art. 479³¹ kpc). (...)

Wypowiedzenie warunków umów dostaw energii cieplnej

Wprowadzenie nowej taryfy uprawnia przedsiębiorstwo energetyczne do wypowiedzenia warunków dotychczasowych umów dostawy, dla dostosowania ich treści do nowych rozwiązań przewidzianych w taryfie, a w szczególności w zakresie podziału odbiorców na grupy taryfowe.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy, po rozpoznaniu w dniu 15 maja 2002 r. odwołania I. B. -P. od decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki z dnia 20 marca 2001 r., sygn. akt OŁO 145/2000/C/JdG-A/196, oddalił odwołanie.

Uzasadnienie

Pismem z dnia 19 września 2000 r., którego treść doprecyzowana została w piśmie z dnia 24 października 2000 r., odbiorcy energii ciepłej z ulicy B. w Ł. domagali się od Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wszczęcia postępowania administracyjnego w trybie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, o ustalenie treści umowy sprzedaży ciepła w wodzie gorącej poprzez określenie ich przynależności jako odbiorców ciepła do grupy taryfowej WGo. Dostawcą ciepła jest Zespół Elektrociepłowni w Ł. S. A. (zwany dalej ZEC). Zdaniem wnioskodawców ZEC, mimo zawarcia z nimi w dniu 12 października 1999 r. wieloletniej umowy na dostawę ciepła, której warunki miały być niezmienione do 30 września 2005 r., zażądał zmiany jej treści w zakresie sklasyfikowania węzła cieplnego i zaszeregowania go do innej grupy taryfowej. Naraża to wnioskodawców na ponoszenie wyższych o ok. 20% opłat za ciepło.

W toku wszczętego w sprawie postępowania administracyjnego, Prezes URE ustalił, że na podstawie umowy z wnioskodawcami z dnia 9 czerwca 1999 r. nr 227/SP-5/99, ZEC dokonał modernizacji węzła cieplnego i pokrył jej koszty po stronie tzw. parametrów wysokiej, jak i niskiej części węzła. W umowie tej strony uzgodniły, że po wykonaniu modernizacji odbiorcy zobowiązują się do korzystania z energii ciepłej, dostarczanej przez ZEC, na warunkach określonych w umowie na dostawę ciepła, przez okres min. 6 lat (§ 2, 3, 4 umowy z dnia 9 czerwca 1999 r.).

W dniu 12 października 1999 r. strony zawarły umowę nr 165/WJG/1999 dostawy ciepła w wodzie gorącej. Zgodnie z jej § 3 pkt 3 odbiorca zobowiązany był do regulowania opłat za ciepło według cen i stawek opłat ustalonych w taryfie dla ciepła dla grupy taryfowej WGo. W dniu zawarcia umowy obowiązywała taryfa dla ciepła ZEC, zatwierdzona przez Prezesa URE decyzją z dnia 24 lutego 1990 r.

W dniu 4 maja 2000 r. Prezes URE zatwierdził przedłożoną mu przez ZEC nową taryfę. Wyodrębniona w niej została nowa grupa odbiorców energii ciepłej. Mianowicie odbiorcy otrzymujący ciepło ze zmodernizowanych przez ZEC węzłów cieplnych zostali zaliczeni w tej taryfie do grupy taryfowej WWo, w odróżnieniu od odbiorców otrzymujących ciepło z węzłów nie zmodernizowanych, nadal zakwalifikowanych w taryfie do grupy taryfowej WGo. Uwzględniając warunki dostarczenia ciepła z nowej taryfy, ZEC przesłał wnioskodawcom aneks do

umowy nr 165/WJG/1999, proponując w nim zmianę grupy taryfowej z WGo na WWo. Wnioskodawcy nie podpisali aneksu, gdyż nie zaakceptowali zmiany przynależności do grupy taryfowej. Spowodowało to wypowiedzenie umowy przez ZEC, który jednakże nie wstrzymał dostawy ciepła.

Oceniając zgromadzony materiał dowodowy, Prezes URE uznał się właściwym do ukształtowania wiążącej strony umowy dostawy spornego zapisu dotyczącego przynależności wnioskodawców do określonej grupy taryfowej. Jego zdaniem wyodrębnienie w taryfie grupy odbiorców pobierających ciepło ze zmodernizowanych węzłów cieplnych (WWo) i grupy odbiorców pobierających ciepło z węzłów nie zmodernizowanych (WGo) oznacza realizację zapisu, wynikającego z ustawy – Prawo energetyczne i rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 12 października 2000 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz zasad rozliczeń w obrocie ciepłem (Dz. U. Nr 96, poz. 1053) – tzw. rozporządzenia taryfowego z 2000 r., w zakresie eliminowania subsydiowania skrośnego. Przez pojęcie to rozumie się pokrywanie kosztów dotyczących jednego rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej lub jednej grupy odbiorców, przychodami pochodzącymi z innego rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej lub od innej grupy odbiorców – § 2 ust. 25 rozporządzenia taryfowego z 2000 r. Zgodnie z § 3 tego rozporządzenia, przedsiębiorstwo energetyczne ma obowiązek opracować taryfę w sposób zapewniający pokrycie uzasadnionych kosztów, ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym wzrostem cen i w sposób zapewniający eliminowanie subsydiowania skrośnego. Z kolei w myśl § 5 ust. 2 rozporządzenia, określone w taryfie ceny i stawki opłat różnicuje się dla poszczególnych grup taryfowych, odpowiednio do uzasadnionych kosztów.

Koszt modernizacji w 1999 r. węzła cieplnego wywołał wzrost kosztu dostawy ciepła o amortyzację. Spowodowało to konieczność zmiany grupy taryfowej dla wnioskodawców, w celu wyeliminowania subsydiowania skrośnego i dopełnienia przez ZEC obowiązku prowadzenia ewidencji księgowej w sposób określony w § 12 ust. 1 rozporządzenia taryfowego, według którego koszty ustala się zgodnie z art. 44 i 45 Prawa energetycznego oraz z zasadami ewidencji kosztów, określonymi w przepisach o rachunkowości.

Tak więc zróżnicowanie w taryfie stawek opłat za usługę przesyłową dla węzłów zmodernizowanych i nie zmodernizowanych jest zgodne z obowiązującym

porządkiem prawnym, ponieważ dzięki temu wyeliminowane zostało subsydiowanie skrośne. Zmiana grupy taryfowej dla wnioskodawców nie oznacza też zarzucanego przez nich skrócenia przez ZEC czasu amortyzacji inwestycji modernizacyjnej węzła cieplnego. Zastrzeżony bowiem w umowie nr 227/SP-5/99 sześciolatek obowiązków korzystania przez odbiorców z energii na warunkach ustalonych w umowie dostawy, jest okresem zwrotu nakładów inwestycyjnych ZEC, poniesionych na węzeł ciepłny. Sześciolatek amortyzacji został ustalony prawidłowo, skoro według ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz o zmianie niektórych ustaw (Dz. U. Nr 104, poz. 1104) urządzenia węzła cieplnego amortyzowane są według stawki 17-20% (rocznie).

Na podstawie powyższych rozważań, Prezes URE, decyzją z dnia 20 marca 2001 r., ustalił treść umowy wnioskodawców z ZEC o dostawę energii cieplej, przy czym zakwalifikował ich do grupy taryfowej WWo.

Od tej decyzji odwołał się do Sądu Antymonopolowego jeden z wnioskodawców. (...)

Sąd Antymonopolowy zważył, co następuje:

Odwołanie nie jest uzasadnione.

W razie braku zgody na zawarcie bądź zmianę umowy, strona może żądać w trybie postępowania administracyjnego, aby treść umowy z przedsiębiorstwem energetycznym ustalona została przez Prezesa URE, stosownie do art. 8 ust. 1 Prawa energetycznego. Odpowiednie żądanie strony zbliżone jest swym charakterem do funkcjonującego na gruncie odrębnych przepisów powództwa o ukształtowanie stosunku prawnego. Wydana w tego rodzaju sprawie decyzja wywiera zasadniczo skutek na przyszłość, nie działa natomiast wstecz. Z tego powodu Prezes URE powinien brać pod uwagę regulacje prawne aktualne w chwili wydania decyzji. Już z tego tylko powodu nie jest więc zasadny zarzut odwołania naruszenia interesów odbiorców, oparty na treści § 55 rozporządzenia taryfowego z 1998 r., ponieważ w dniu wydania decyzji obowiązywało już rozporządzenie taryfowe z 2000 r. Przy zatwierdzeniu taryf, na Prezesie URE spoczywa ustawowy obowiązek ochrony interesów odbiorców energii przed nieuzasadnionym wzrostem cen, nałożony na niego w art. 45 ust. 1 pkt 2 Prawa energetycznego.

Złożyć więc należy, że w prawomocnych decyzjach tego organu regulacyjnego, wzmiankowany interes odbiorców zostaje uwzględniony niejako z urzędu.

Jak wiadomo, w dniu wydania decyzji obowiązywała Taryfa ZEC z dnia 4 maja 2000 r. Prawidłowo więc jej postanowienia zostały wzięte pod uwagę przez Prezesa URE przy ukształtowaniu, decyzją administracyjną, umowy dostawy ciepła.

W tej sytuacji – wobec zatwierdzenia taryfy – nie mają znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy zarzuty odwołującej się, zmierzające do podważenia postanowień tej taryfy, a w szczególności uprawnienia ZEC do zmiany definicji grup taryfowych. Dodać należy, że treść taryfy energetycznej może być kwestionowana tylko w postępowaniu o jej zatwierdzenie, prowadzonym, na podstawie art. 47 Prawa energetycznego, a nie na podstawie art. 8 ust. 1 tego prawa, który to przepis stanowił podstawę wszczęcia postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie. W postępowaniu o zatwierdzenie taryfy zakwestionować może jej postanowienia jedynie Prezes URE, działający w interesie publiczno-prawnym, a więc również w interesie odbiorców energii – kontrahentów ZEC. Natomiast odbiorcy nie mają interesu prawnego, a jedynie faktyczny, w uczestnictwie we wzmiankowanym postępowaniu. W konsekwencji nie mają legitymacji czynnej do kwestionowania taryfy.

Z tych samych przyczyn, nieistotne dla rozstrzygnięcia sprawy pozostają także obszernie wywody Prezesa URE, podające, jakie były jego motywy, które doprowadziły do zatwierdzenia taryfy z 4 maja 2000 r.

Istotne znaczenie dla Sądu miał natomiast fakt, że odwołująca się przyznała, iż kryteria przynależności do grupy WWo spełniała już w momencie podpisania umowy nr 165/WJG/1999, jednakże wynegocjowała w niej grupę taryfową WGo. ZEC nie dotrzymał warunków umowy i w nowej taryfie z 4 maja 2000 r. zaliczył ją do grupy WWo.

Przedstawione wyżej rozumowanie odwołującej się jest nie do zaakceptowania. Nie można bowiem mówić o niedotrzymaniu przez ZEC warunków umowy dostawy w wyniku wprowadzenia przez niego nowej taryfy dla energii. Właśnie wprowadzenie nowej taryfy spowodowało konieczność wypowiedzenia warunków dotychczasowych umów dostawy, dla dostosowania ich treści do nowych generalnie przyjętych rozwiązań, do jakich zaliczyć trzeba nowy podział na grupy taryfowe odbiorców. Sytuacja ta stanowi przejaw dopuszczalnej i znanej prawu polskiemu

ingerencji prawa administracyjnego (aktów wydawanych na jego podstawie) w konkretne stosunki cywilnoprawne. Odbiorcy ZEC mieli więc do wyboru albo zrezygnować z dostaw ciepła od tego przedsiębiorcy, przechodząc np. na własne źródło zaopatrzenia w ciepło, albo zgodzić się na dostosowanie wcześniej zawartych umów do treści nowej Taryfy. Jeśli więc odwołująca się spełniła wymóg do zaliczenia jej do grupy taryfowej WWo w taryfie ZEC z 4 maja 2000 r., to fakt ten powinien znaleźć odzwierciedlenie w umowie dostawy ciepła, łączącej odwołującą się z tym przedsiębiorcą. Zaskarżona decyzja jest zatem prawidłowa, gdyż dostosowuje tę umowę do wymogów wynikających z taryfy.

W tym stanie rzeczy Sąd Antymonopolowy, działając na podstawie art. 479³¹ § 1 kpc, oddalił odwołanie, gdyż nie znalazł podstaw do jego uwzględnienia.

Wyrok w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej

Dnia 6 sierpnia 2004 r.

Sąd Rejonowy dla Warszawy Pragi, Wydział II
Cywilny

Po rozpoznaniu w dniu 28 lipca 2004 roku w Warszawie sprawy z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów działającego na rzecz D. B.

Przeciwko XX spółka z o. o.

O nakazanie wymiany

I. nakazuje pozwanemu XX spółka z o. o., aby w ramach reklamacji z tytułu gwarancji wymienił chłodziarko-zamrażarkę zakupioną przez D. B. i znajdującą się w jej posiadaniu, na wolną od wad,

II. nakazuje pobrać od pozwanego XX spółka z o. o. na rzecz Skarbu Państwa – kasa Sądu Rejonowego dla Warszawy Pragi kwotę 113,60 zł (sto trzysta sześć złotych 60/100) tytułem kosztów wpisu, od którego powód była zwolniona.

Uzasadnienie

W pozwie z dnia 5 maja 2004 roku, wytyczonym na rzecz D. B., Powiatowy Rzecznik Konsumentów wnosił o zobowiązanie pozwanego XX spółka z o. o.

do wymiany chłodziarko-zamrażarki na inną, wolną od wad, w ramach reklamacji z tytułu gwarancji.

W uzasadnieniu pozwu powód podał, iż w dniu 19 sierpnia 2000 roku konsumentka D. B. zakupiła chłodziarko-zamrażarkę za cenę 1 420,00 zł. W trakcie użytkowania chłodziarko-zamrażarki konsumentka dwukrotnie zgłaszała reklamację. W dniu 15 maja 2001 r. pracownicy serwisu dokonali bezpłatnej naprawy, nie wnosząc żadnych zastrzeżeń odnośnie pochodzenia towaru, natomiast w dniu 4 sierpnia 2003 r. pracownik serwisu stwierdził, iż wada chłodziarko-zamrażarki jest ewidentną wadą fabryczną, której nie można usunąć. W związku z powyższym konsumentka, w oparciu o przepis § 6 karty gwarancyjnej oraz art. 577 § 1 kc, w tym samym dniu zażądała od pozwanego wymiany chłodziarko-zamrażarki na inną, wolną od wad. Konsumentka, składając reklamację, spełniła warunki pozwanego (gwaranta), narzucone w § 8 karty gwarancyjnej, tj. przedłożyła kartę gwarancyjną właściwie i w całości wypełnioną oraz dowód zakupu (paragon). Pozwany odrzucił jednak reklamację uzasadniając swoje działanie brakiem tabliczki znamionowej na chłodziarko-zamrażarce. Karta gwarancyjna, którą konsumentka otrzymała w chwili wydania towaru, nie zawiera przepisu, który określałby, że urządzenie nie posiadające oznaczeń znamionowych nie jest objęte gwarancją. Dopiero od niedawna pozwany informuje klientów w warunkach „gwarancji jakości” o konsekwencjach braku tabliczek znamionowych w urządzeniach. Pozwany nie wyraził ani chęci, ani dobrej woli na załatwienie sprawy zgodnie z umową, odrzucił również prośbę klientki o zidentyfikowanie chłodziarko-zamrażarki poprzez sprawdzenie numerów jej podzespołów. Przeprowadzony proces mediacyjny nie przyniósł pozytywnych rezultatów.

Pozwany wnosił o oddalenie powództwa, podtrzymując argument o braku tabliczki znamionowej na urządzeniu.

Sąd ustalił i zważył, co następuje:

Pozwany nie kwestionował twierdzeń zawartych w pozwie, stąd Sąd, mając na uwadze złożone dokumenty – kartę gwarancyjną, dowód zakupu, reklamacje i pisma kierowane do pozwanego, uznał przedstawione fakty za przyznane – art. 230 kpc – i w konsekwencji przyjął, iż stan faktyczny sprawy jest taki jak przedstawił go powód.

Konsumentka, wobec stwierdzenia przez pracownika serwisu nieusuwalnego defektu, miała prawo

do żądania wymiany chłodziarko-zamrażarki na podstawie art. 577 § 1 kc oraz punktu 6 karty gwarancyjnej.

Zarzuty pozwanego o niemożności uwzględnienia reklamacji, z uwagi na brak tabliczki znamionowej na urządzeniu, należało uznać za bezpodstawne, gdyż warunki gwarancji wydanej konsumentce wraz z chłodziarko – zamrażarką nie przewidywały takiego zapisu, a pozwany mógł zidentyfikować chłodziarko-zamrażarkę w inny sposób, np. poprzez sprawdzenia śladów wcześniej dokonanej naprawy. Stanowisko pozwanego należało uznać tym bardziej za bezpodstawne, że nie kwestionował on pochodzenia urządzenia, lecz a priori odrzucał możliwość identyfikacji w inny sposób. Wprowadzenie przez pozwanego jednostronnie, już po zawarciu umowy, dodatkowego warunku gwarancji – posiadania tabliczki znamionowej – nie może być uznane za skuteczne, gdyż do zmiany umowy potrzebna jest zgoda obydwu stron – art. 353¹ kc.

Konsumentka spełniła określone w karcie gwarancyjnej warunki, konieczne do wymiany sprzętu – przedłożyła wypełnioną kartę gwarancyjną oraz dowód zakupu, a pozwany nie zgłosił zarzutów co do nieistnienia wady, która uzasadniała wymianę, stąd jej żądanie należało uznać za uzasadnione.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 577 § 1 kc, Sąd orzekł jak w punkcie I sentencji.

O kosztach Sąd orzekł na podstawie art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 13 czerwca 1967 r. – o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 24, poz. 110 ze zm.).

Stan faktyczny

Konsumentka w 2002 r. zawarła w firmie KW umowę kredytu na zakup mebli. Ponieważ w wyznaczonym terminie meble nie zostały konsumentce dostarczone, zrezygnowała ona z ich zakupu. Właścicielka firmy anulowała umowę o kredyt i zabrała klientce całą dokumentację, tzn.: umowę kredytu wraz z drukami spłat, informując na piśmie, że umowa została anulowana (Bank GE C. B. S. A. w G. podpisał z firmą KW umowę o współpracy).

Właścicielka firmy okazała się niesolidna, umowy nie anulowała i otrzymanych pieniędzy z banku nie zwróciła. Konsumentka zaś, 18 grudnia 2003 r.,

otrzymała od Komornika Sądowego zawiadomienie o zajęciu wynagrodzenia za pracę i wezwanie do dokonywania potrąceń na podstawie tytułu wykonawczego jakim jest Wyciąg z Ksiąg Bankowych.

W powyższej sprawie konsument zwrócił się o pomoc do Rzecznika. W dniu 28 stycznia 2004 r. Rzecznik wniósł powództwo przeciw-egzekucyjne na podstawie art. 840 kpc. Rzecznik w uzasadnieniu podniósł fakt, iż bank powinien dochodzić roszczeń od swojego pośrednika, z którym zawarł umowę o współpracy (art. 430 kc). W tej sprawie pomocny był również wyrok SN z dnia 10 lutego 2004 r. sygn. akt IV 437/02. Bank nie może dystansować się od osoby, z którą łączy go zawieranie umów kredytu poza siedzibą banku. To bank, a nie kredytobiorcę, obciąża ryzyko nieuczciwych działań tego pośrednika. Taką umowę bank podpisał z firmą sprzedającą meble w Ś..

Wyrok zaoczny w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej

z dnia 19 listopada 2004 r.

Sąd Rejonowy w Ś. Wydział I Cywilny

Po rozpoznaniu w dniu 19 listopada 2004 r. w Ś. sprawy z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ś. przeciwko GE C. B. w G. o pozabawienie tytułu wykonawczego wykonalności.

I. pozbawia wykonalności w całości tytuł wykonawczy w postaci bankowego tytułu egzekucyjnego z dnia 22 sierpnia 2003 r., nr 5336/03/E wystawiony przeciwko dłużnikowi M. F.;

II. nakazuje stronie pozwanej GE C. B. S. A. w G. aby uiściła na rzecz Skarbu Państwa (Kasa Sądu Rejonowego w Ś.) kwotę 453,80 (czterysta pięćdziesiąt trzy 80/100) zł tytułem brakującej opłaty sądowej, od ponoszenia której powód był zwolniony;

III. wyrokowi zaocznemu nadaje rygor natychmiastowej wykonalności.



Obok prezentujemy najnowsze postanowienia wpisane do Rejestru Postanowień Wzorców Umowy Uznanych za Niedozwolone. Dalszy ciąg Wzorców opublikujemy w następnym numerze Biuletynu.

REJESTR POSTANOWIEŃ WZORCÓW UMOWY UZNANYCH ZA NIEDOZWOLONE – NOWOŚCI

Poniżej prezentujemy najnowsze postanowienia wpisane do Rejestru Postanowień
Wzorców Umowy Uznanych za Niedozwolone

Lp	Data wydania wyroku i sygnatura akt	Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok	Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu
208	13 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 62/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Tomasz Wojciechowski Pozwany: POLKOMTEL S.A. w Warszawie	„W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta;”	6 stycznia 2005 r.
209	18 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 49/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Pośrednictwo i Obrót Nieruchomościami Alians s.c. T. Zobek, R. Leśniak w Katowicach	„W przypadku zwolnienia przez Pośrednika nabywcy (najemcy) deklarującego pisemną wolę zakupu (najmu) za cenę ofertową lub do niej zbliżoną nie niższą niż 10% oraz odmowy sprzedaży przez Zamawiającego za w/w kwotę – prowizja jest płatna w 100% ustalonej kwoty prowizji, najpóźniej w ciągu 1 miesiąca od dnia otrzymania oświadczenia woli zakupu lub 7 dni od dnia rozwiązania tej umowy. A po tym terminie 6% ceny ofertowej nieruchomości a w przypadku najmu – trzykrotną wartość czynszu”	6 stycznia 2005 r.
210	8 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 49/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Pośrednictwo i Obrót Nieruchomościami Alians s.c. T. Zobek, R. Leśniak w Katowicach	„Spory mogące wyniknąć z realizacji niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Pośrednika”	6 stycznia 2005 r.
211	8 grudnia 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 68/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Telewizja Kablowa „Black Plate Star” sp. z o.o. w Gdańsku	„Prawo do obniżenia opłaty abonamentowej przysługuje abonentowi wtedy, gdy brak sygnału spowodowany awarią był dłuższy niż 3 dni robocze. Od tego momentu za każdy następny dzień braku sygnału od abonenta odliczana jest 1/30 jego wartości”	6 stycznia 2005 r.
212	27 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 67/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Krajowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe „NATURA TOUR” sp. z o.o. w Gdańsku	„NATURA TOUR zastrzega sobie możliwość zmiany ceny w przypadku znacznego wzrostu kursu walut w stosunku do złotego, decyzji władz administracyjnych mających wpływ na wysokość cen (np. podatki, koszty transportu itp.)”	6 stycznia 2005 r.
213	27 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 67/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Krajowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe „NATURA TOUR” sp. z o.o. w Gdańsku	„NATURA TOUR nie dokonuje zwrotu wartości nie zrealizowanych świadczeń, jeżeli w czasie trwania imprezy następuje zmiana z przyczyn niezależnych od NATURA TOUR, przy zapewnieniu świadczeń zastępczych o tej samej wartości, które nie stanowią wady usługi a klient z tego powodu nie może składać roszczeń do NATURA TOUR”	6 stycznia 2005 r.

wzorce umów uznanych za niedozwolone

Lp	Data wydania wyroku i sygnatura akt	Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok	Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu
214	27 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 67/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Krajowe Przedsiębiorstwo Turystyczno-Wypoczynkowe "NATURA TOUR" sp. z o.o. w Gdańsku	„NATURA TOUR wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w jego imieniu”	6 stycznia 2005 r.
215	10 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 87/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Przedsiębiorstwo Wielobranżowe "Univers" sp. z o.o. w Krakowie	„W przypadku rezygnacji i nie dojścia do skutku umowy przedwstępnej z przyczyn leżących po stronie Wpłacającego, kwota, o której mowa w § 2.2 przepada, chyba że osoba wskazana przez Wpłacającego wstąpi w jego prawa i obowiązki z tytułu zawartej umowy rezygnacji”	6 stycznia 2005 r.
216	13 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 73/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Przedsiębiorstwo Turystyczno-Usługowe Astra-TOUR PBH Palowscy Sp. jawna w Katowicach	„Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł., b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł., c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł., d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy w zł., e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł.”	6 stycznia 2005 r.
217	13 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 73/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Przedsiębiorstwo Turystyczno-Usługowe Astra-TOUR PBH Palowscy Sp. jawna w Katowicach	„Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż uczestników w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zagubienia lub kradzieży”	6 stycznia 2005 r.
218	18 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 132/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Powszechna Inicjatywa Gospodarcza "EURO 2000" sp. z o.o. w Zorach	„ Pierwszy akt asygnacyjny dla Uczestnika, odbędzie się nie później niż w dwa miesiące po utworzeniu grupy, o czym zostaną zawiadomieni Uczestnicy w ciągu 14 dni od dnia utworzenia grupy”	6 stycznia 2005 r.
219	18 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 132/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Powszechna Inicjatywa Gospodarcza "EURO 2000" sp. z o.o. w Zorach	„EURO 2000 zastrzega sobie prawo decydowania o sposobie kompletowania zestawów kwotowych oraz łączenia grup biorących udział w aktach asygnacyjnych. Podczas aktu asygnacyjnego EURO 2000 będzie przydzielać dobra do wysokości kapitału posiadanego przez grupy, utworzonego z rat podstawowych wpłaconych przez Uczestników w danym miesiącu”	6 stycznia 2005 r.
220	18 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 132/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Powszechna Inicjatywa Gospodarcza "EURO 2000" sp. z o.o. w Zorach	„Uczestnikowi grupy, któremu przyznano asygnatę towarową, a który zrezygnował lub nie wpłacił w terminie kwoty wynikającej z zaoferowanych rat kompletnych z uwzględnieniem art. 15 ust. 5, zostaje wstrzymane dobro do czasu uregulowania płatności na rzecz «EURO 2000» i pozostałych Uczestników”	6 stycznia 2005 r.



221	18 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 132/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Powszechna Inicjatywa Gospodarcza „EURO 2000” sp. z o. o. w Żorach	„Uczestnik grupy, któremu nie przydzielono jeszcze towaru może wystąpić z grupy w dowolnym czasie pod warunkiem, że nie zalega w płatnościach rat i powiadomi EURO 2000 o swojej decyzji w formie pisemnej (...) Uczestnik, który odstępuje od umowy traci opłatę umowną”	6 stycznia 2005 r.
222	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 107/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Grupa Kapitałowo Budowlana EUROGROUP sp. z o.o. w Krakowie	„EUROGROUP zastrzega sobie prawo decydowania o sposobie kompletowania zestawów kwotowych w gremium oraz łączenia gremiów biorących udział w aktach asygnacyjnych, jak również prawo do przesunięcia terminu aktu asygnacyjnego”	6 stycznia 2005 r.
223	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 107/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Grupa Kapitałowo Budowlana EUROGROUP sp. z o.o. w Krakowie	„Wraz z zawiadomieniem o przydzieleniu produktu Uczestnik gremium otrzymuje następujące dokumenty: a. „Propozycje zabezpieczenia spłaty rat” b. „Informacje o wykorzystaniu asygnaty towarowej”, wyżej wymienione dokumenty po wypełnieniu należy przesłać na adres EUROGROUP w celu podjęcia dalszych kroków związanych z zabezpieczeniem wierzytelności przez Uczestnika programu oraz dokonania zakupu produktu”	6 stycznia 2005 r.
224	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 107/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Grupa Kapitałowo Budowlana EUROGROUP sp. z o.o. w Krakowie	„W stosunku do Uczestnika Programu ze zrealizowaną asygnatą towarową, a który (...) nie dokonał w terminie wpłaty dwóch rat miesięcznych, EUROGROUP zażąda natychmiastowej i przedterminowej spłaty wszystkich rat kompletnych wraz z należnymi odsetkami ustawowymi za każdy dzień zwłoki. Odsetki naliczane będą od pełnej kwoty zadłużenia”	6 stycznia 2005 r.
225	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 107/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Grupa Kapitałowo Budowlana EUROGROUP sp. z o.o. w Krakowie	„W przypadku gdy Uczestnik Programu zamierza odstąpić od umowy, z przyczyn leżących po stronie EUROGROUP, winien on na piśmie udzielić EUROGROUP dodatкового terminu do wykonania umowy nie krótszego niż 30 dni”	6 stycznia 2005 r.
226	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 107/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Grupa Kapitałowo Budowlana EUROGROUP sp. z o.o. w Krakowie	„W przypadku, gdyby w przyszłości ustanowiono podatki obejmujące niniejszą umowę lub jakiegokolwiek operacje z niej wynikające, obciążać one będą Uczestnika Programu”	6 stycznia 2005 r.
227	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„W przypadku zmiany powierzchni lokalu, wynikającej z inwentaryzacji powykonawczej, cena ulegnie zmianie o wartość wynikającą z pomnożenia różnicy w powierzchni lokalu przez cenę jednego metra kwadratowego ustaloną w umowie”	6 stycznia 2005 r.
228	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„Wszelkie wpłaty dokonywane będą na podstawie udokumentowanych dowodów kasowych KP lub przelewów na konto Sprzedającego w banku (...) lub inne wskazane przez Sprzedającego. Inne wpłaty dokonywane przez Kupującego będą uważane za niebyłe. Powyższe nie dotyczy opłaty rezerwacyjnej wnoszonej na konto bankowe lub bezpośrednio do kasy”	6 stycznia 2005r.

wzorce umów uznanych za niedozwolone

Lp	Data wydania wyroku i sygnatura akt	Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok	Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu
229	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„W razie niewykonania umowy przez Kupującego, Sprzedający może bez dodatkowego wezwania odstąpić od umowy i zatrzymać 35% wartości umowy. Przez niewykonanie umowy przez Kupującego strony rozumieją – zaleganie z płatnościami wymienionymi w § 3 niniejszej umowy więcej niż 30 dni od dnia ich wymagalności. Powyższe nie dotyczy pierwszej wpłaty, której nie wniesienie w terminie powoduje rozwiązanie niniejszej umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Kupującego”	6 stycznia 2005 r.
230	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„W razie niewykonania umowy przez Sprzedającego i rezygnacji z umowy przez Kupującego zwróci on wpłacone kwoty w całości Kupującemu po znalezieniu nowego nabywcy, lecz nie później niż z końcem inwestycji. Przez niewykonanie umowy przez Sprzedającego strony rozumieją rażąco niezgodne z projektem lub wadliwe wykonawstwo – przedłużenie czasu trwania umowy o więcej niż 90 dni. Termin realizacji może być przesunięty w przypadku, gdy mimo dotożenia należytej staranności przez Sprzedającego wystąpiły przyczyny niezależne od Sprzedającego, takie jak: – warunki pogodowe uniemożliwiające prowadzenie robót, odnotowane w dzienniku budowy, – powódź, kataklizm, – zmiana przepisów prawa itp., – opóźnienie w uzgodnieniach formalno-prawnych z Urzędami i Instytucjami, wynikającymi z przekroczenia terminów podanych w KPA”	6 stycznia 2005 r.
231	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„W przypadku opóźnienia więcej niż 90 dni z winy Sprzedającego w oddaniu realizowanego harmonogramu Sprzedający zapłaci Kupującemu karę umowną w wysokości równej 0,1% wartości niezrealizowanego zakresu robót za każdy dzień zwłoki - jednak nie więcej niż 10% wartości lokalu. Nie uznaje się za opóźnienia Sprzedającego, które są spowodowane przez złe warunki pogodowe czy siłę wyższą (strajki, kataklizmy, wojna, stan wyjątkowy itp.) lub w przypadku prolongaty terminu przez Sprzedającego”	6 stycznia 2005 r.
232	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„Wszelkie spory wiążące się z niniejszą umową oraz skargi lub roszczenia odnoszące się do, lub wynikające z niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Sąd Polubowny powołany i obradujący na podstawie Kodeksu Postępowania Cywilnego”	6 stycznia 2005 r.
233	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„Sprzedający zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w projekcie Budynku, zwłaszcza zmiany powierzchni lokali, a co za tym idzie udziału w nieruchomości gruntowej. Zmiany te nie mogą spowodować konieczności zwiększenia podstawowej ceny o więcej niż 10%”	6 stycznia 2005 r.

234	10 października 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 47/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Miły Dom sp. z o.o. w Gliwicach	„Sprzedający zastrzega sobie możliwość dokonania zmian w projekcie Budynku, dotyczących projektowanych technologii i rozwiązań”	6 stycznia 2005 r.
235	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Opłata przygotowawcza stanowi bezzwrotne (poza wyjątkiem określonym w art. 5 ust. 2) wynagrodzenia za przygotowanie i zawarcie umowy”	6 stycznia 2005 r.
236	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Inwestor Funduszu może dokonać za zgodą Gwarancja zmiany zestawu kwotowego z niższego na wyższy (nie odwrotnie)”	6 stycznia 2005 r.
237	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„O ile w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od daty zawarcia umowy nie zostanie utworzony Fundusz, Gwarancja zwróci Wstępującemu kwotę opłaty przygotowawczej, rewaloryzowaną o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług”	6 stycznia 2005 r.
238	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Brak wpłaty raty kompletnej w danym miesiącu lub nie wpłacenie jej w wyznaczonym przez Gwarancja terminie, pozbawia Inwestora Funduszu uczestnictwa w danym akcie operacyjnym poprzez cofnięcie przyznanego towaru. Cofnięty towar powiększy fundusz danego Funduszu w następnym akcie operacyjnym”	
239	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Koszty obsługi - jest to opłata wyrażona procentowo w stosunku do wybranego zestawu kwotowego, określona na pierwszej stronie umowy, pobierana przez Gwarancja na obsługę i administrację Funduszu miesięcznie w postaci tzw. należności za usługę”	6 stycznia 2005 r.
240	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Podczas comiesięcznego aktu operacyjnego, Gwarancja będzie przydzielać towary do wysokości posiadanego funduszu, utworzonego z rat podstawowych wpłaconych przez Inwestorów Funduszu w danym miesiącu, Gwarancja zastrzega sobie prawo decydowania o sposobie kompletowania zestawów kwotowych oraz łączenia Funduszy biorących udział w aktach asygnacyjnych”	6 stycznia 2005 r.
241	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„W przydziale towaru biorą udział wyłącznie pisemne oferty, które wpłynęły do Gwarancja na 5 (pięć) dni przed aktem operacyjnym. Oferty pisemne winne być wypełnione na drukach dostarczonych przez Gwarancja, stosownie do zawartych w nich wskazówek. Gwarancja zobowiązuje się do terminowego dostarczenia oferty przesłanej za pośrednictwem poczty”	6 stycznia 2005 r.
242	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Udział własny w przypadku, gdy oferta okaże się zwycięska, będzie zaliczony na poczet płatności przyszłych rat po wyrażeniu zgody przez Gwarancja, skracając ich okres, począwszy od ostatniej raty”	6 stycznia 2005 r.

wzorce umów uznanych za niedozwolone

Lp	Data wydania wyroku i sygnatura akt	Nazwa i siedziba sądu, który wydał wyrok	Oznaczenie stron oraz informacja o udziale w postępowaniu prokuratora lub organizacji społecznej	Postanowienie wzorca umowy uznane za niedozwolone	Data dokonania wpisu
243	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Inwestorowi Funduszu przysługuje prawo kompensaty oferowanego udziału własnego”	6 stycznia 2005 r.
244	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Inwestorowi Funduszu, któremu przyznano asygnatę towarową, a który zrezygnował lub nie wpłacił w terminie kwoty wynikającej z zaofiarowanych rat kompletnych z uwzględnieniem art. 15 ust. 5, zostaje cofnięta przyznana asygnata z równoczesnym odsunięciem go od przydziału asygnaty na kolejne 3 (trzy) miesiące”	6 stycznia 2005 r.
245	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Inwestor Funduszu uzyska zwrot wpłaconych rat zrewaloryzowanych o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług w terminie 14 dni od likwidacji Funduszu bez opłaty przygotowawczej”	6 stycznia 2005 r.
246	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„W przypadku, gdy w ciągu 2 (dwóch) kolejnych miesięcy nie zostanie zebrany fundusz pozwalający na przydział towaru, Gwarancja upoważniona jest do wstrzymania aktów operacyjnych i przystąpienia do przedterminowej likwidacji danego Funduszu lub do podjęcia innego rozwiązania, które najlepiej posłuży interesom Funduszu i umożliwi dalsze funkcjonowanie w programie Inwestorom Funduszu, którzy wypełnili swoje zobowiązania”	6 stycznia 2005 r.
247	15 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04 1	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„W ciągu 3 (trzech) miesięcy, licząc od terminu zakończenia planu ratalnego, Gwarancja dokona ostatecznej likwidacji Funduszu. Fundusze, jakie ewentualnie pozostaną po likwidacji Funduszu, zostaną przeznaczone na: a) pokrycie strat powstałych w Funduszu z powodów niezawinionych przez Gwarancja (np. niemożliwość wyegzekwowania zadłużenia z tytułu niezapłaconych rat lub kosztów sądowych od uczestników Funduszu lub poręczycieli b) wypłatę rat podstawowych Inwestorom funduszu, którym nie został przydzielony towar, a którzy odstąpili od umowy lub została im wypowiedziana umowa przez Gwarancja, zgodnie z zasadami określonymi w art. 14 oraz 15. Jeżeli będące w dyspozycji Gwarancja środki finansowe będą niewystarczające dla całkowitego zaspokojenia wierzytelności w powyższej kolejności, należności dokonywane będą proporcjonalnie do wysokości wpłat każdego Inwestora Funduszu. Jakikolwiek zmniejszenie się funduszu, wywołane przez zdarzenia nie uwzględnione w tej umowie, a niezależne od Gwarancja, będzie obciążało proporcjonalnie Inwestorów Funduszu”	6 stycznia 2005 r.
248	5 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 41/04	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Gwarancja” sp. z o.o. w Rybniku	„Dla umożliwienia Gwarancja zrealizowania przedmiotu umowy Inwestor Funduszu, którego dane osobowe wymienione są na pierwszej stronie umowy, przez jej zawarcie przekazuje na rzecz Gwarancja nieodwołalne i nie wygasające nawet po śmierci Inwestora Funduszu pełnomocnictwo na okres ważności prawnej funduszu, aż do ostatniego rozliczenia. Pełnomocnictwo to obejmuje prawa Gwarancja do równoprawnego rozwiązywania spraw dotyczących Inwestora Funduszu, w tym spowodowanych okolicznościami siły wyższej, a które poza wolą Gwarancja mogłaby przynieść szkody programowi i Funduszowi”	6 stycznia 2005 r.

Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD) powstała w 1960 roku.

Członkami-założycielami OECD było 20 najbardziej rozwiniętych gospodarczo państw świata, obecnie organizacja skupia 30 krajów, w tym Polskę.

Organizacja została utworzona w celu wspierania polityki ekspansji gospodarczej, zwiększania zatrudnienia i poprawy poziomu życia ludności w krajach członkowskich, ale również w krajach nie będących członkami OECD, w szczególności w krajach rozwijających się. OECD nie podejmuje decyzji prawnie obligacyjnych, organizacja stanowi raczej forum, na którym dokonuje się przeglądu polityki gospodarczej i społecznej rządów państw członkowskich.

Organizację tworzy 13 departamentów i dyrekcji, zajmujących się takimi kwestiami, jak rolnictwo, polityka podatkowa, małe i średnie przed-

siębiorstwa, handel, edukacja. Polityką ochrony konsumentów zajmuje się Komitet do spraw Polityki Konsumentckiej, działający w ramach Dyrekcji do spraw Nauki, Technologii i Przemysłu. Komitet skupia się na problematyce transakcji trans-granicznych i handlu elektronicznego. W pracach Komitetu regularnie biorą udział przedstawiciele organizacji konsumentckich i środowiska biznesu. Najważniejsze publikacje Komitetu to „Wytyczne OECD w sprawie ochrony konsumentów w handlu elektronicznym” (1999) oraz „Wytyczne w sprawie międzynarodowej ochrony konsumentów przed wprowadzający-

mi w błąd i nieuczciwymi praktykami handlowymi” (2003).

Z punktu widzenia ochrony konsumentów istotnym organem OECD jest również Komitet do spraw Konkurencji, będący częścią Departamentu Ekonomicznego. Komitet zajmuje się analizą aktualnych problemów związanych z ochroną konkurencji oraz formułowaniem zaleceń co do właściwej i skutecznej polityki w tym zakresie. Działania Komitetu zmierzają do poprawy stopnia egzekwowania prawa konkurencji, Komitet bada ponadto wzajemne relacje między polityką konkurencji a handlem międzynarodowym.

Członkami Komitetu są przedstawiciele instytucji zajmujących się ochroną konkurencji w krajach członkowskich OECD oraz obserwatorzy z krajów nie będących członkami OECD. W niektórych posiedzeniach Komitetu uczestniczą również przedstawiciele organizacji konsumentckich i środowiska biznesu.

Do najważniejszych publikacji Komitetu należą raporty z posiedzeń Komitetu (tzw. Roundtables), poświęconych omawianiu sytuacji w konkretnych sektorach (np. telekomunikacyjnym, farmaceutycznym) oraz analizie tematów przekrojowych (np. dostarczanie usług powszechnych). Ponadto, wydawany jest kwartalnie Magazyn Prawa i Polityki Konkurencji (OECD Journal of Competition Law and Policy), od 1998 roku zaś publikowane są bardziej szczegółowe raporty omawiające sytuację w zakresie rozwoju konkurencji w poszczególnych krajach. Dotychczas w ramach analizy reform regulacyjnych w Polsce ukazały się raporty poświęcone polskiemu sektorowi pocztowemu, energetycznemu i telekomunikacyjnemu.

O potrzebie tworzenia silnych i wzajemnie uzupełniających się polityk: handlowej i konkurencji, a także integrowania z nimi polityki konsumentckiej – dyskutowano w czasie obrad Globalnego Forum OECD ds. Konkurencji, w lutym br. w Paryżu.

Forum rozpoczęło wystąpienie Pani Neeli Kroes, nowego Komisarza Unii Europejskiej ds. Polityki Konkurencji. Podkreśliła ona znaczenie polityki konkurencji dla rozwoju gospodarczego i tworzenia nowych miejsc pracy, co jest priorytetem Komisji Europejskiej na najbliższe lata i oznacza konieczność szerokiej współpracy międzynarodowej, nie tylko w obrębie Europy. Międzynarodowa konkurencja nie jest

grą o sumie zerowej, jej rozwój nie oznacza, że jeden przegrywa, a drugi wygrywa – wygrywają wszyscy, bowiem rozwój konkurencyjności pociąga za sobą wzrost produktywności i rozwój rynków globalnych, regionalnych i lokalnych.

Wśród zaproszonych organizacji międzynarodowych w Globalnym Forum udział wzięły między innymi Świato-

wa Organizacja Handlu (WTO), Organizacja ds. Handlu i Rozwoju ONZ (UNCTAD) oraz Consumers International, reprezentowana między innymi przez Grażynę Rokicką, Prezesa Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, która przedstawiła referat na temat praktyk monopolistycznych w sektorze telekomunikacyjnym w Polsce, a także przez Robina Simpsona (na zdjęciu).



Więcej na temat Forum: www.oecd.org

0,6 punktu procentowego wzrost Indeksu Bezpieczeństwa Konsumentckiego

Od grudnia 2003 roku Urząd prowadzi cykliczne badania bezpieczeństwa konsumentów oraz stopnia ich zaufania do najważniejszych elementów oferty rynkowej (jakości towarów i usług, cen, reklamy i handlu). Zmiany w postrzeganiu rynku przez jego słabszych uczestników obrazuje wskaźnik – Indeks Bezpieczeństwa Konsumentckiego (IBK). Jego monitoring opiera się na wynikach sondażu przeprowadzanego z udziałem reprezentatywnej próby tysiąca osób w wieku powyżej 15 lat.

Jak wynika z najnowszego badania, poczucie bezpieczeństwa konsumentów pod koniec 2004 roku uległo niewielkiej poprawie, po znacznym spadku w trzecim kwartale. IBK wzrósł z -1,6 do 0,2 punktu – co jednak wciąż oznacza przewagę wśród konsumentów poczucia zagrożenia nad bezpieczeństwem. Natomiast co do ocen dla poszczególnych wymiarów (składowych) bezpieczeństwa konsumentckiego, to powróciły one do poziomów z czerwca 2004 r.:

■ poprawiło się zadowolenie z jakości produktów i usług: odsetek konsumentów zadowolonych z dóbr nabytych w ostatnich trzech miesiącach utrzymuje się na wysokim poziomie i wzrósł w grudniu 2004 roku o 3 punkty procentowe (do 84 proc.); mniej korzystnie wypada porównanie jakości i cen: tylko 28 proc. konsumentów uważa, że produkty i usługi kosztują tyle, ile są rzeczywiście warte; przeciwnego zdania jest 69 proc. ankietowanych;

■ obniżeniu uległa bariera cenowa w dostępie do dóbr – wciąż jednak, co ósmy konsument deklaruje, że zrezygnował w ostatnim czasie z kupna jakiegoś towaru bądź usługi, ponieważ okazały się zbyt drogie;

■ poprawiły się oceny reklamy: wprawdzie liczba konsumentów uważających, że przekaz komercyjny pomaga dokonać korzystnego wyboru, wzrosła nieznacznie (o jeden punkt procentowy – do 42,6), jednak wyraźnie zmalał odsetek badanych, zgłaszających przeciwną opinię (z 40,6 do 45,1 proc.). Zaobserwowaną poprawę

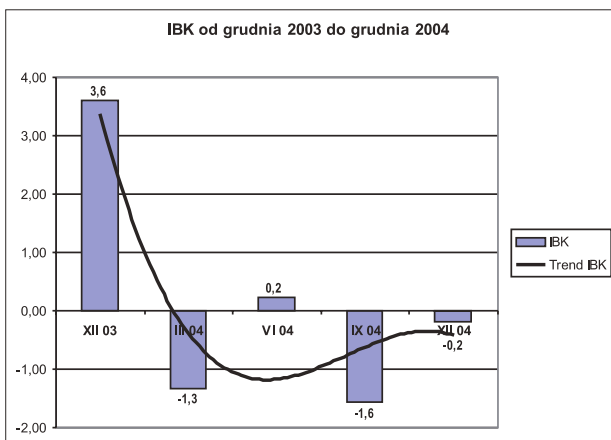
odczuć wobec reklamy w ostatnim kwartale można w dużej mierze wiązać z atmosferą przedświątecznego szczytu konsumpcyjnego, towarzyszących mu kampanii reklamowych, promocji i podwyższonej gotowości konsumentów do wydatków;

■ spadły oceny handlu – ponad trzy czwarte (77,9 proc.) konsumentów uważa, że większość sklepów zapewnia odpowiedni wybór produktów i jest to wielkość stabilna w stosunku do poprzedniego kwartału. Pogorszyły się natomiast opinie o jakości obsługi w sklepach – z 45,8 proc. uznających, że poprawiła się ona w ostatnim czasie, odsetek ten spadł w grudniu 2004 do 40,8 proc. Poglądy na ten temat zależą przede wszystkim od miejsca robienia codziennych zakupów. Konsumentci zaopatrujący się w supermarketach bardziej krytycznie oceniają ich obsługę niż ci, którzy kupują na ogół w zwykłych sklepach i na bazarach.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów regularnie – począwszy od czerwca 2004 roku – bada wśród konsumentów znajomość przysługujących im praw, a także umiejętność z nich korzystania. Do najważniejszych uprawnień konsumentckich, słabszych uczestników rynku, należy reklamacja towaru niezgodnego z umową. Konsument może żądać od sprzedawcy naprawy bądź wymiany wadliwej rzeczy (wybór należy do niego), a w niektórych przypadkach również zrezygnować z zakupu. Świadomość tego uprawnienia i umiejętność z niego korzystania stanowi ważną miarę adaptacji do rynku.

Niestety wyniki grudniowego sondażu wskazują, że umiejętność i skłonność konsumentów do dochodzenia roszczeń nie ulega zasadniczym zmianom. Co siódmy badany zdaje sobie sprawę z możliwości zgłaszania do sprzedawcy roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Niemal dziewięciu na dziesięciu ankietowanych zna swoje prawo do żądania od producenta naprawy wadliwej rzeczy w ramach gwarancji. Jednak tylko połowa konsumentów jest świadoma, że może skorzystać z obu możliwości dochodzenia roszczeń – według własnego wyboru. Ponadto aż jedna trzecia spośród osób, które nabyły w ostatnim czasie wadliwy produkt bądź usługę, zrezygnowała z realizacji swoich praw. Jako powody wskazywano niedostatek czasu, niską wartość poniesionej szkody oraz brak dowodu zakupu (paragonu, rachunku). Natomiast konsumentci, którzy zdecydowali się dochodzić swoich praw, najczęściej żądali od sprzedawcy wymiany wadliwego towaru (29 proc.) lub zdecydowali się na naprawę w ramach gwarancji (20 proc. wskazań). Jak twierdzi ponad połowa badanych, podejmowane działania na ogół okazały się skuteczne.

Wyniki opisywanych badań wskazują na konieczność kontynuowania i intensyfikacji działań edukacyjnych oraz informacyjnych Urzędu adresowanych do ogółu konsumentów, zgodnie z przyjętą *Strategią polityki konsumenckiej na lata 2004 – 2006*.



Dodatkowe informacje:

Elżbieta Anders, Rzecznik prasowy UOKiK
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314
E-mail: anders@uokik.gov.pl

Od 28 lutego br. na antenie TVP 2 emitowana jest druga edycja, powstałego z inicjatywy UOKiK, programu „Konsument” O problemach konsumentów można też posłuchać w Programie 1 Polskiego Radia.

Są jednak zmiany, zwłaszcza w sposobie realizacji. Program telewizyjny ma obecnie charakter interwencyjny. Dziennikarze wyjaśniają problemy, również zgłaszane przez widzów i pomagają w ich rozwiązaniu.

Nowością jest podział audycji na bloki, w których konsument znajdzie szczegółowe informacje o obowiązujących przepisach i możliwości dochodzenia swoich praw. W programie pojawił się również stały element „Niezbędnik konsumenta”, w którym prezentowane są wyniki testów konsumenckich oraz kontroli produktów i usług, przeprowadzonych przez Inspekcję Handlową.

Założeniem jest, by audycje docierały do jak najszerszego grona odbiorców. Stąd w każdym odcinku, obok rozmów ze specjalistami i felietonów, przedstawiających realne problemy i sytuacje, pojawiła się sonda uliczna oraz wyniki badań rynkowych. Jest też miejsce na elementy humorystyczne – fragmenty starych polskich komedii filmowych oraz skecze w wykonaniu Kabaretu Moralnego Niepokoju.

W audycji telewizyjnej pojawił się nowy bohater – animowana maskotka programu, która podpowiada konsumentom, do kogo zwracać się po pomoc oraz przypomina o prawach im przysługujących.

Drugą edycję programu prowadzi również Dorota Wellman (obecnie dziennikarka TVP 2, Radia TOK FM i miesięcznika Gala; z wykształcenia polonista i historyk sztuki).

Program emitowany jest w każdy poniedziałek o godz. 17.20 w TVP2.

Jednocześnie, audycji dotyczącej tych samych problemów można posłuchać w Programie 1 Polskiego Radia,



w każdy poniedziałek o godz. 8.15. Edycji radiowej „Konsumenta” towarzyszy również godzinny dyżur eksperta.

Ponadto, kontynuacją poruszanych problemów na antenie telewizyjnej i radiowej są artykuły w dzienniku Fakt.

80 proc. skontrolowanych dealerów nowych samochodów stosuje wzorce umowne naruszające interesy konsumentów

Pomiędzy październikiem 2003 roku a majem 2004 roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził kontrolę wzorców umownych zalecanych przez importatorów nowych samochodów. Przeanalizowano 65 dokumentów (zamówień, umów sprzedaży, ogólnych warunków gwarancji), stosowanych przez sprzedawców marek: Alfa Romeo, BMW, Citroen, Daewoo, Fiat, Ford, Honda, Hyundai, Kia, Mazda, Mercedes, Mitsubishi, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Seat, Skoda, Suzuki, Toyota, Volkswagen oraz Volvo.

Nieprawidłowe wzorce stosowało aż 80 proc. dealerów. Tylko wobec 20 proc. sprzedawców UOKiK nie miał żadnych zastrzeżeń. Większość przed-

siębiorców zadeklarowała wycofanie się z zakwestionowanych postanowień. Przeciwko ośmiu zostały złożone pozwody w Sądzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Dotyczą one dealerów aut: Seat, Kia, Honda, Ford.

11 decyzji stwierdzających naruszenie zbiorowych interesów konsumentów oraz ponad trzydzieści pozwów sądowych o uznanie klauzul za niedozwolone – to efekt przeprowadzonej przez UOKiK kontroli wzorców umownych stosowanych przez niepaństwowe szkoły wyższe.

Cechą charakterystyczną umów zawieranych ze szkołami niepaństwowymi jest fakt, że konsument nie ma możliwości negocjowania treści kontraktu. Jego rola sprowadza się do zaakceptowania proponowanej umowy lub jej odrzucenia. Stąd też bierze się niebezpieczeństwo narzucenia mu przez placówkę edukacyjną postanowień, które nie zawsze są korzystne.

UOKiK przeanalizował ogólne warunki umów (statuty, regulaminy, taryfikatory itp.) stosowane przez 190 niepaństwowych szkół wyższych, co stanowi 66 proc. wszystkich zarejestrowanych. Niemal osiem na dziesięć zbadanych placówek (151 podmiotów) używało wzorców umownych zawierających niedozwolone klauzule. Tylko w odniesieniu do 39 szkół (20 proc.) nie wniesiono zastrzeżeń.

SZCZEGÓLWE RAPORTY Z KONTROLI PRZEPROWADZONYCH PRZEZ URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW ZNAJDUJĄ SIĘ NA STRONIE URZĘDU: www.uokik.gov.pl

Ewa Kubis odwołana ze stanowiska wiceprezesa UOKiK
Z serwisu PAP SA

16.02. Warszawa (PAP) – Ewa Kubis została odwołana w środę przez premiera Marka Belkę ze stanowiska wiceprezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – poinformowało w komunikacie Centrum Informacyjne Rządu. Kubis odeszła z UOKiK z powodów osobistych. W Urzędzie odpowiadała za współpracę międzynarodową, politykę ochrony konsumentów i nadzór rynku. Pełniła funkcję wiceprezesa UOKiK od stycznia 2002 r.

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Dnia 31 grudnia 2004 roku
Arbiter Bankowy
przy Związku Banków Polskich
po rozpoznaniu
w dniu 31 grudnia 2004 roku
w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku J. H. zam. w A.
przeciwko Bankowi S. A. w K.
o zapłatę 549,50 zł

1. zasądza od Banku S. A. w K. na rzecz J. H. kwotę 549,50 (pięćset czterdzieści dziewięć 50/100) zł z tytułu należności głównej oraz kwotę 50 (pięćdziesiąt) zł z tytułu zwrotu opłaty arbitrażowej;
2. zasądza od Banku S. A. w K. na rzecz Biura Arbitra Bankowego kwotę 43 (czterdzieści trzy) zł z tytułu zwrotu kosztów postępowania.

Uzasadnienie:

Wnioskodawca J. H. wniósł o zasądzenie Banku S. A. w K. kwoty 549,50 zł z tytułu odszkodowania za nieprawidłowe naliczenie przez Bank odsetek od założonych lokat.

Bank S. A. w K. wniósł o oddalenie wniosku i podniósł, że w związku z wypowiedzeniem przez Wnioskodawcę umowy w trybie natychmiastowym (przed terminem zapadalności), odsetki za ostatni kwartał 2002 roku, tj. od dnia 1.10.2002 roku do 28.11.2002 roku, nie mogły zostać wypłacone.

Po podjęciu przez Arbitra mediacji Bank przedstawił propozycję ugodowego zakończenia sporu poprzez wypłatę połowy tej kwoty, jednak nie doszło do zawarcia porozumienia.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione.

Bezspornym jest, że w dniu 27 listopada 2001 roku Wnioskodawca zawarł z Bankiem umowę rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego i założył trzy lokaty terminowe ***: pierwszą na kwotę 5.000 zł z terminem zapadalności na 27.11.2006

roku, drugą na kwotę 8.000 zł z terminem zapadalności na 27.11.2004 roku i trzecią na kwotę 29.091,77 zł z terminem zapadalności w dniu 27.11.2006 roku. Jednocześnie w tym samym dniu dwie lokaty terminowe ***założyła żona Wnioskodawcy – K. H. – jedną na kwotę 7.000 zł z terminem zapadalności na 27.11.2005 roku i drugą na kwotę 6.000 zł z terminem zapadalności na 27.11.2006 roku. Integralną część umowy stanowił Regulamin prowadzenia rachunku oszczędnościowego lokaty terminowej, którego otrzymanie Wnioskodawca i jego żona potwierdzili własnoręcznym podpisem (dowód – umowy, Regulamin). W dniu 28 listopada 2002 roku Wnioskodawca wraz z żoną wypowiedzieli umowę w trybie natychmiastowym i Bank wypłacił im lokaty terminowe przed terminem zapadalności, naliczając jednocześnie prowizję w kwocie 16 zł oraz 4 zł za wcześniejsze zerwanie umowy. Wnioskodawca złożył reklamację, w której zarzucił Bankowi nieprawidłowe wypłacenie odsetek umownych, tj. brak wypłacenia odsetek za ostatni kwartał 2002 roku, tj. od dnia 1.10.2002 roku do 28.11.2002 roku. Bank odmówił wypłaty wskazując na fakt, że okresem kapitalizacji odsetek był kwartał kalendarzowy.

W powyższej sprawie zasadniczą kwestią jest ustalenie prawidłowości przyjęcia przez Bank pojęcia „kwartału” w sytuacji, gdy ani w umowie, ani w Regulaminie nie wskazano definicji kwartału liczonego jako kalendarzowy (tak twierdzi Bank) bądź liczonego od dnia założenia lokaty (tak wskazuje Wnioskodawca).

Na wstępie przytoczyć należy przepis art. 385 § 2 kc, zgodnie z którym wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały, a postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta. O konieczność dostosowania Regulaminów do wymogów ustawowych zwracał się również do banków Główny Inspektor Nadzoru Bankowego w piśmie nr NB/BPN/I/610/00 z dnia 31 sierpnia 2000 roku. Brak zatem zapisu zarówno w umowie, jak i w Regulaminie, o jaki kwartał

chodzi, należy interpretować na korzyść Wnioskodawcy i przyjmując, że na podstawie okoliczności sprawy mógł On zasadnie przyjąć, że chodzi o kwartały liczone od dnia założenia lokat, a nie o kwartały kalendarzowe. Za taką interpretacją przemawia przede wszystkim konsekwencja w zachowaniu posiadacza lokat, którzy wypowiedzieli umowy po upływie tak właśnie obliczonego kwartału sądząc, że nie stracą oprocentowania. Również w postępowaniu Banku dopatrzeć się należy niekonsekwencji przy naliczaniu odsetek, stosownie do okresów kapitalizacji w zakresie niepełnych kwartałów kalendarzowych. Jeżeli, jak Bank sam przyznał, wypłata odsetek za pierwszy niepełny okres obrachunkowy trwania umowy lokaty (w przedmiotowej sprawie od dnia 27.11.2001r. do dnia 31.12.2001r.) nastąpiła i rachunek został uznany kwotami należnych i naliczonych odsetek, nie ma podstaw do przyjęcia, że odsetki za ostatni niepełny okres obrachunkowy trwania umowy lokaty nie należą się. Bank nie może bowiem przyjmować różnego rozumienia pojęcia kwartału kalendarzowego, przyjmując arbitralnie, że odsetki nie należą się akurat za ostatni okres kapitalizacji niepełnego kwartału.

Oceniając prawidłowość działania Banku wobec J. H. i zakładając, że staranność jego działania, z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc), stwierdzić należy, że Bank nie dołożył należytej staranności w związku z brakiem wypłacenia należnych odsetek za ostatni niepełny kwartał kalendarzowy trwania umowy lokaty. Wobec powyższego należało zasądzić od Banku równowartość niewypłaconych, za okres od dnia 1 października 2002 roku do 28 listopada 2002 roku, odsetek umownych (p. 1 orzeczenia).

Na podstawie § 20 ust. 2 p. 4 w zw. z § 22 Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego Arbiter obciążył kosztami postępowania w sprawie stroną przegrywającą spór, zaś w oparciu o przepis § 23 ust. 1 i 2 Regulaminu obciążył Bank równowartością wpisu sądowego – 8% wartości przedmiotu sporu.



ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Dnia 20 stycznia 2005 roku
Arbiter Bankowy
przy Związku Banków Polskich
po rozpoznaniu
w dniu 20 stycznia 2005 roku
w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku R. G. zam. w B.
przeciwko Bankowi S. A. w W.

1. zobowiązuje Bank S. A. w W. do wydania R. G. weksła własnego in blanco wystawionego do umowy kredytu mieszkaniowego nr *****/2003 z dnia 22 października 2003 roku;

2. zasądza od Banku S. A. w W. na rzecz Wnioskodawcy kwotę 50 (pięćdziesiąt) zł z tytułu zwrotu opłaty arbitrażowej.

Uzasadnienie:

Wnioskodawca R. G. wniósł o zobowiązanie Banku S. A. w W. do wydania weksła własnego in blanco, którego wystawienie było przewidziane jako zabezpieczenie kredytu jedynie do czasu ustanowienia hipoteki zwykłej i dokonania cesji praw z polisy.

Bank S. A. w W. zaproponował ugodę polegającą na podpisaniu aneksu do umowy, przewidującego ustanowienie hipoteki kaucyjnej, której koszty pokryje Bank, w zamian za wydanie weksła własnego.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione.

Bezspornym jest, że w dniu 22 października 2003 roku Wnioskodawca zawarł z Bankiem umowę kredytu mieszkaniowego nr *****/2003 w kwocie 55.000 zł z przeznaczeniem na uzupełnienie wkładu budowlanego w Spółdzielni Mieszkaniowej (dowód – umowa). Ponieważ jedną z form zabezpieczenia kredytu było ustanowienie hipoteki zwykłej na spółdzielczym własnościowym prawie do lokalu mieszkalnego położonego w P., Sąd Rejonowy w P. założył dla tego lokalu księgę wieczystą i wpisał hipotekę

zwykłą. Jednocześnie do czasu ustanowienia tego zabezpieczenia (wraz z cesją praw z polisy ubezpieczeniowej) kredytobiorca zobowiązany był do dokonania zabezpieczenia w formie weksła własnego in blanco oraz ubezpieczenia kredytu, co też zostało dokonane. Po ustanowieniu przez Sąd hipoteki, Wnioskodawca wystąpił do Banku o zwrot wystawionego weksła, ale Bank odmówił wskazując na konieczność uprzedniego podpisania aneksu do umowy, w którym zmieniony zostałby § 25 przewidujący obok obowiązku ustanowienia hipoteki zwykłej także obowiązek ustanowienia hipoteki kaucyjnej do kwoty 14.300 zł. Wnioskodawca odmówił podpisania aneksu, podkreślając obowiązek Banku do zwrotu weksła. W postępowaniu przed Arbitrem Bank zaproponował zawarcie ugody polegającej na podpisaniu aneksu przez Wnioskodawcę, przewidującego ustanowienie hipoteki kaucyjnej, której koszty ustanowienia pokryje Bank, w zamian za wydanie weksła własnego. Wnioskodawca odmówił zawarcia ugody na takich warunkach.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu konieczne jest ustalenie, czy Bank prawidłowo odmówił Wnioskodawcy zwrotu wystawionego przez niego weksła in blanco. Jako zabezpieczenia spłaty kredytu, zgodnie z § 25 umowy kredytowej, przewidziano hipotekę zwykłą w kwocie 55.000 zł na spółdzielczym własnościowym prawie do lokalu mieszkalnego nr X położonym w P. przy ul. W., dla której Sąd Rejonowy w P. Wydział Ksiąg Wieczystych założył księgę wieczystą oraz cesję praw z polisy ubezpieczeniowej lokalu od ognia i innych zdarzeń losowych na rzecz Banku S. A. Zgodnie z § 25 ust. 2 **do czasu ustanowienia zabezpieczenia kredytu, o którym mowa w ust. 1** kredytobiorca dokona zabezpieczenia kredytu w formie weksła własnego in blanco oraz ubezpieczenia kredytu w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji, „****” S. A. z siedzibą w W. Przepis ustępu 2 w sposób wyraźny i bezsporny stanowi więc, że zabezpieczenia w nim przewidziane są ustanawiane wyłącznie do czasu ustanowienia zabezpieczeń z ustępu 1, a więc opisanej wyżej hipoteki zwykłej i cesji praw z polisy. Bank nie ma więc prawa żądać od Wnioskodawcy podpisania aneksu rozszerzającego



Katarzyna Marczyńska
– arbiter
bankowy

zabezpieczenia z ust. 1 o ustanowienie kolejnej hipoteki, tym razem hipoteki kaucyjnej. Niedopatrzanie Banku, polegające na braku ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia na etapie podpisywania umowy, nie może powodować naruszania przez Bank umowy kredytowej.

Istotnie stwierdzić należy, że zgodnie z § 21 umowy kredytowej Bank w przypadku zmniejszenia się wartości zabezpieczenia może wypowiedzieć umowę w części dotyczącej warunków spłaty lub domagać się ustanowienia przez kredytobiorcę dodatkowego zabezpieczenia. Jednakże, po pierwsze, nie nastąpiło zmniejszenie się wartości zabezpieczeń przewidzianych w dniu podpisywania umowy (a w każdym razie Bank nie udowodnił takiego zmniejszenia), a po drugie, prawo do domagania się ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia nie może sankcjonować naruszania przez Bank postanowień umowy kredytowej, w tym przypadku § 25 ust. 2 umowy (nota bene R. G. nie odmawia ustanowienia nowego zabezpieczenia, a jedynie nie chce go uzależnić od zwrotu weksła).

Oceniając prawidłowość działania Banku wobec R. G. i zakładając, że staranność jego działania, z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc), stwierdzić należy, że Bank nie dołożył należytej staranności w wykonaniu umowy kredytu w związku z nie wywiązaniem się z wynikającej z § 25 ust. 1 umowy obowiązku zwrotu wystawionego weksła in blanco. Powoływanie się przez Bank na § 21 umowy nie może sankcjonować naruszania § 25 umowy i może być przez Bank realizowane poza sferą obowiązku zwrotu weksła in blanco.



Światowy Dzień Praw Konsumenta

Jak co roku, od 22 lat, 15 marca obchodzony był Światowy Dzień Praw Konsumenta. Termin obchodów, organizowanych tradycyjnie przez Consumers International – międzynarodową organizację reprezentującą interesy konsumentów i zrzeszającą 250 organizacji ze 115 krajów – wiąże się z rocznicą przemówienia Johna F. Kennedy'ego, skierowanego w 1962 roku do amerykańskiego Kongresu. Było to pierwsze w historii publiczne uznanie praw konsumentów i wyraźne zaakcentowanie potrzeby ochrony konsumentów.

To właśnie Kennedy sformułował, często dziś cytowaną i niestety wciąż aktualną, definicję konsumenta: „Konsument to, z definicji, my wszyscy. Jest to największa grupa ekonomiczna, mająca wpływ i równocześnie poddana wpływom niemal każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Mimo to, jest to jedyna ważna grupa... której opinii są rzadko brane pod uwagę.” W swoim przemówieniu prezydent Kennedy sformułował także cztery podstawowe prawa konsumentów, a więc prawo do bezpieczeństwa, prawo do rzetelnej informacji, prawo do wyboru oraz prawo do bycia wysłuchanym.

Wraz z upływem czasu, katalog praw konsumenta był przyjmowany i równocześnie modyfikowany przez takie międzynarodowe instytucje, jak Organizacja Narodów Zjednoczonych (1985, Wytyczne Zgromadzenia

Ogólnego Organizacji Narodów Zjednoczonych) czy Wspólnoty Europejskiej (1975, Rezolucja Rady Wspólnot Europejskich w sprawie wstępnego programu EWG dotyczącego polityki ochrony i informowania konsumentów).

W Polsce uznanie praw konsumentów potwierdza w Artykule 76 Konstytucja RP („Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”) oraz kolejne strategie polityki konsumenckiej rządu.

Tegoroczne obchody Światowego Dnia Praw Konsumenta odbywały się pod hasłem „Konsumentom mówią NIE dla GMO”. Równoległe z obchodami przez organizacje konsumenckie Światowego Dnia Praw Konsumenta, 15. marca Europejski Dzień Konsumenta obchodziły Państwa Członkowskie Unii Europejskiej. W tym roku Komisja Europejska przypomniała, zarówno konsumentom, jak profesjonalistom i rządcom państw, o znaczeniu tak zwanej zrównoważonej konsumpcji. Oba tematy są ze sobą ściśle powiązane i kierują naszą uwagę na długofalowe skutki dziś podejmowanych decyzji konsumenckich.

Podejście konsumentów do organizmów modyfikowanych genetycznie nie jest jednoznaczne. Technologia wytwarzania organizmów genetycznie modyfikowanych pozwala na wysele-

cjonowanie konkretnych genów i przetransportowanie ich z jednego organizmu do drugiego. Produkty roślinne otrzymane metodą inżynierii genetycznej, są bardziej odporne na choroby przenoszone lub spowodowane przez owady i wirusy oraz na działanie herbicydów, są też tańsze w produkcji. Równocześnie nie rozstrzygnięte pozostają kwestie związane z wywoływaniem przez GMO reakcji alergicznych, transferu genetycznego (możliwość przeniesienia zmodyfikowanych genów z żywności do organizmu człowieka) i outcrossingu (niekontrolowany przepływ zmodyfikowanych genów do roślin produkowanych konwencjonalnie).

Dlatego tak ważne jest obowiązkowe oznaczanie takich organizmów, czyli informowanie konsumentów o metodach produkcji, co umożliwi dokonanie wyboru zgodnie z własnymi poglądami i przekonaniem. Regulacje europejskie, które zmuszają przemysł żywnościowy do oddzielania żywności genetycznie modyfikowanej od konwencjonalnej, stanowią dobry mechanizm ochrony konsumenta. Problemem pozostaje polityka największych producentów GMO i państw, z których oni pochodzą, bowiem żywność modyfikowana stanowi znaczną część pomocy żywnościowej dla krajów trzeciego świata, nie pozostawiając konsumentom w tych krajach wyboru i być może narażając ich na nieprzewidywalne skutki uboczne.



Fragmety broszur informacyjnych dotyczących prowadzonej przez Consumers International kampanii „Konsumentom mówią NIE dla GMO”. Więcej informacji na ten temat znajdują Państwo na stronie internetowej www.consumersinternational.org

Wszystkich rzeczników prosimy o informacje dotyczące obchodów Światowego lub Europejskiego Dnia Konsumenta w Państwa regionie, gratulujemy wszystkim, których strony www poświęcone Dniu Praw Konsumenta mieliśmy okazję zobaczyć.

10-lecie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

Chociaż o urodzinach Stowarzyszenia Konsumentów Polskich trudno zapamiętać, bo data ta jest zbieżna z obchodami Światowego Dnia Praw Konsumenta, o mało nam nie umknęła „okrągła” – 10-ta rocznica powstania SKP (życzenia przyjmujemy przez cały rok!).

Pierwsze działania Stowarzyszenia – tłumaczenie unijnych dyrektyw konsumenckich i opracowanie „Modelu prawnej ochrony konsumentów” – miały na celu przekonanie władz państwowych, że polityka konsumencka to poważna sprawa i wymaga poważnego, systemowego traktowania. Zapowiedzią kroku w dobrym kierunku było przekształcenie Urzędu Antymonopolowego w Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (co oznaczało powołanie instytucji odpowiedzialnej za politykę konsumencką rządu) oraz nałożenie na samorząd terytorialny obowiązków związanych z ochroną konsumentów. Obecnie, naszym zdaniem, niezbędna jest spokojna analiza mocnych i słabych punktów w polskim systemie ochrony konsumentów, konsensus w sprawie podziału kompetencji między instytucjami i organizacjami tworzącymi ten system oraz pełniejsza integracja polityki konsumenckiej z innymi politykami, co umożliwi pozyskanie dla idei konsumeryzmu zainteresowania, a być może i życzliwości nowych grup i środowisk, w tym polityków.

Oczywiście najważniejsze jest pozyskanie zainteresowania samych konsumentów i przekonanie ich, że powinni i mogą dbać o swoje interesy. Tego jednak nie osiągnie się bez rozwinięcia edukacji konsumenckiej na wszystkich możliwych poziomach, dlatego edukacja jest priorytetem w działaniach SKP na najbliższe lata. Będziemy, jak dotąd, przygotowywać materiały dla szkół, ale rozpoczynamy też szkolenia dla nauczycieli i dla rzeczników, którzy chcą lepiej edukować konsumentów.

Stowarzyszenie od pierwszych miesięcy 1999 roku jest w kontakcie z powiatowymi/miejskimi rzecznikami konsumentów, których traktujemy nie tylko jako najważniejsze – najbliższe konsumentom – ogniwo systemu, ale także jako naszego najważniejszego partnera w działaniach na rzecz konsumentów w Polsce. Mamy nadzieję, że opracowana przez nas koncepcja wieloletniego cyklu szkoleń (nie tylko prawnych) dla rzeczników, zyska wkrótce przychyłność UOKiK i umożliwi racjonalizację działań szkoleniowych.



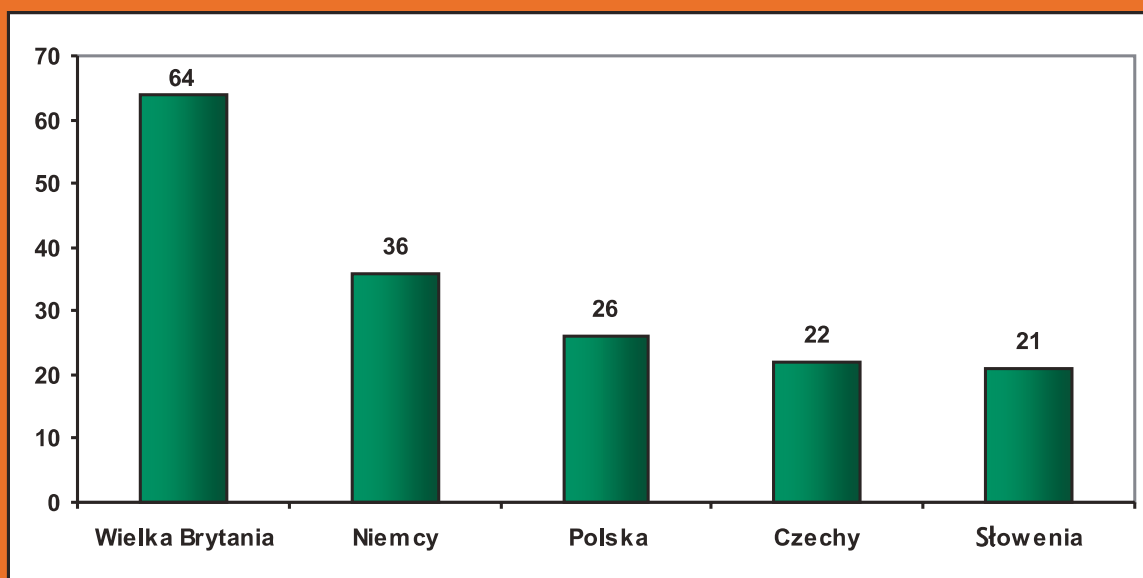
Dzięki wielu wspólnie zrealizowanym projektom, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich jest bardzo dobrze oceniane przez zagraniczne instytucje i organizacje konsumenckie; współpraca międzynarodowa gwarantuje nam dostęp do materiałów, wyników badań, a także kontaktów, które wykorzystujemy w naszej pracy w kraju.

Wszystkim instytucjom i osobom, z którymi mieliśmy okazję współpracować w ciągu tych 10 lat – dziękujemy za wsparcie nas w naszym upartym dążeniu do poprawy pozycji polskich konsumentów na rynku. I prosimy o jeszcze!

Grażyna Rokicka – Prezes SKP

Na początku 2005 roku Urząd Regulacji Telekomunikacji i Poczty opublikował raport pod tytułem „Poziom cen usług telekomunikacyjnych w latach 2001-2004”. Z raportu wynika, że w okresie 2001-2004 ceny połączeń telefonicznych, jak też opłat za dostęp do Internetu, znacznie się obniżyły. Raport nie uwzględnia jednak siły nabywczej, co jest bardzo istotne w przypadku porównań międzynarodowych. Dobrym przykładem jest poziom opłat za stały dostęp do Internetu. Najtańszy dostęp do Internetu poprzez usługę Neostrada TP S. A. (128 kb/s) w 2003 roku kosztował 159 zł, zaś w czerwcu 2004 roku już tylko 59 zł. W 2002 roku cena dostępu do Internetu szerokopasmowego (prędkość 512 kb/s) wynosiła około 500 zł, w lipcu 2004 roku za dostęp do Internetu o prędkości 640 kb/s trzeba było zapłacić 150 zł.

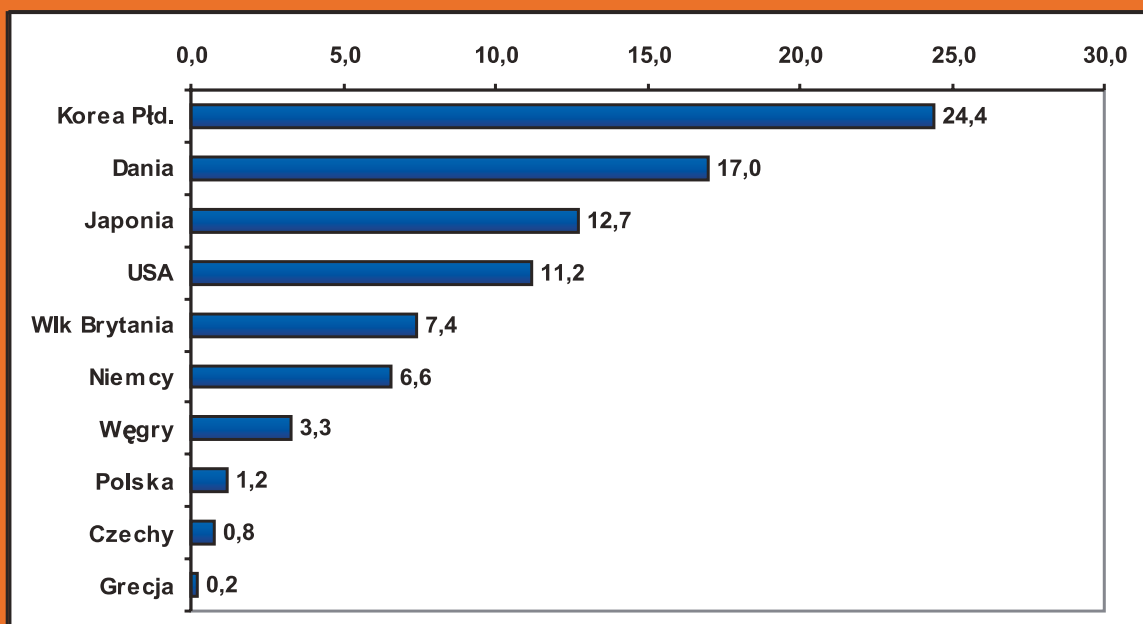
Cena miesięcznego abonamentu za najtańszy stały dostęp do Internetu (w euro)



Źródło: raport URTiP „Poziom cen usług telekomunikacyjnych w latach 2001-2004”

Z przygotowywanego obecnie raportu OECD, dotyczącego rynku telekomunikacyjnego, wynika jednak, że stopień rozwoju Internetu w Polsce jest wciąż niewielki, w porównaniu z pozostałymi krajami OECD.

Liczba abonentów Internetu szerokopasmowego na 100 mieszkańców



Źródło: OECD Communications Outlook 2005