

BIULETYN **K**

Nr 3 (19) WRZESIEŃ 2006

Wydziałekstwo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich



Raz na wozie,

raz pod wozem



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

1-3 *w kraju*
Ustawa o kosztach sądowych
Odsetki maksymalne
Propozycja zmian do ustawy
o szczególnych warunkach
sprzedaży konsumenckiej

4-5 *konsument w Europie*
Zakupy oraz inne kwestie
związane z turystyką
zagraniczną

6 *w Europie*
Narodowy Instytut
Konsumpcji
we Francji

7-19 *orzecznictwo w sprawach
konsumenckich*
Wyrok dotyczący
gwarancji auta
Wyrok w sprawie zwrotu
zaliczki na zakup auta
Decyzja w sprawie reklamy
wprowadzającej w błąd

20-26 *wzorcie umów
uznanych za nie dozwolone*
Rejestr postanowień
wzorców umowy
uznanych za nie dozwolone
– ciąg dalszy

27 *Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów*
Szkoły językowe

28-30 *Arbiter Bankowy*
Orzeczenia w sprawach:
– odsetek od lokaty terminowej
– salda rachunku po dwukrotnym
przewalutowaniu

31-32 *formy rzeczników*
Wniosek o ukaranie



Po urlopie?

Niektórzy z Państwa są po urlopach, niektórzy przed, a niektórym być może czasu nie starcza na wypoczynek. Konsumentom przecież potrzebują ponocy cały okrągły rok.

W tym Biuletynie przekazujemy Państwu informacje na temat zakupów oraz innych kwestii związanych z wyjazdami za granicę. Mogą się one przydać, gdy konsumenci po powrocie z wakacji zwrócą się do Państwa np. z problemem, jak reklamować zakupiony za granicą towar.

Jeśli jesteście przy podróży, to chcielibyśmy zainteresować Państwa kilkoma sprawami dotyczącymi samochodów, a konkretnie problemów pojawiających się na etapie zakupu oraz eksploatacji.

Na prośbę Państwa publikujemy formularz „Wniosek o ukaranie” wraz z opisem.

Czekamy na kolejne „zyczenia” – będzie nam miło je spełniać.

Urszula Tokarska i Zespół

Białystok oddaje
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
przez Grzegorz Rekićko
(g.reki@okp.pl)
01-240 Warszawa,
ul. Ginów 8
tel. 0-22 634 0000
fax. 0-22 634 0007
www.okp.pl

redagują:
Urszula Tokarska
(u.tokarska@okp.pl)
i Sylwia Gucyń
(s.gucyn@okp.pl)
oraz zespół:
Grzegorz Rekićko,
Agata Łaszak,
Sławomir Zakarek,
Tomasz Odźwiorek.



Koszty sądowe

Sejm uchwalił ustawę z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych. Tym samym straci moc ustawa z dnia 13 czerwca 1967 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 9, poz. 88 ze zm.). Tekst ustawy ustalony jest ostatecznie po rozpatrzeniu poprawek Senatu. Stosownie do art. 96 pkt 3, 7 i 11 ustawy, nie mają obowiązku uiszczania kosztów sądowych:

- strona wnosząca o uznanie postanowień umownych za niedozwolone,

- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów w sprawach dotyczących ochrony zbiorowych interesów konsumentów,

- powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów w sprawach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumentów – w zakresie przyznanego konsumentowi przez sąd zwolnienia od kosztów.

Zwolnienia od kosztów sądowych może domagać się osoba fizyczna, która złożyła oświadczenie, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku na środkach utrzymania koniecznych dla siebie i rodziny. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach, o źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów. Oświadczenie sporządza się według ustalonego wzoru. Jeżeli oświadczenie nie zostało złożone albo nie zawiera wszystkich wymaganych danych, stosuje się art. 130 Kodeksu postępowania cywilnego (art. 102 ust. 1 i 2). Wzór oświadczenia określa Minister Sprawiedliwości w drodze rozporządzenia (art. 9 pkt 2).

Jeśli ustawa nie stanowi inaczej, od strony zwolnionej od kosztów sądowych pobiera się opłatę podstawową w wysokości 30 złotych, za np. wniesienie pozwu (art. 14 ust. 2 i 3). Opłatę stosunkową pobiera się w sprawach o prawa majątkowe. Opłata stosunkowa wynosi 5% wartości przedmiotu sporu lub przedmiotu zaskarżenia, jednak nie mniej niż 30 złotych (art. 13). Czwartą część opłaty stosunkowej pobiera się od pozwu w postępowaniu nakazowym lub upominawczym, z wyłączeniem spraw podlegających rozpoznaniu w postępowaniu uproszczonym (art. 19 ust. 2). Zatem w postępowaniu uproszczonym (art. 505¹ kpc) opłata stosunkowa za wniesienie pozwu może wynosić od 30 do 500 zł. Oprócz opłaty podstawowej i stosunkowej ustawa przewiduje opłatę stałą, np. za złożenie wniosku o przeprowadzenie postępowania pojednawczego (40 zł – art. 23 pkt 3).

Ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych zmienia także przepisy Kodeksu postępowania cywilnego. I tak, między innymi, tytuł działu „Zwolnienie od kosztów sądowych” (art. 111–124) zmieniono na „Pomoc prawna z urzędu”. W dziale tym uchylono artykuły 111–116, a artykułom 117–124 nadano nowe brzmienie.

Ustawa wchodzi w życie po upływie sześciu miesięcy od dnia ogłoszenia.

Odsetki maksymalne

W ustawie z dnia 7 lipca 2005 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw przyjęto definicję odsetek maksymalnych, którą dodaje się do art. 359 Kodeksu cywilnego. Maksymalna

wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej nie może w stosunku rocznym przekraczać czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego. Jeżeli wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej przekracza wysokość odsetek maksymalnych, należą się odsetki maksymalne.

Ustawa zmienia przepisy ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.). Zmianie ulegają przepisy o wyłączeniach stosowania ustawy (art. 3). W tym zakresie np. zniesiono dolną granicę 500 zł dla kredytu konsumenckiego. Ustawa dodaje obligatoryjne elementy umowy o kredyt konsumencki (art. 4) – informację o rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunki jej zmiany, a także informację o innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego.

Po art. 7 ustawy o kredycie konsumenckim dodaje się art. 7a w brzmieniu: *Łączna kwota wszystkich opłat, prowizji oraz innych kosztów związanych z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, z wyłączeniem udokumentowanych lub wynikających z innych przepisów prawa kosztów związanych z ustanowieniem, zmianą lub wygaśnięciem zabezpieczeń i ubezpieczeń (w tym kosztów ubezpieczenia spłaty kredytu, o którym mowa w art. 7 ust. 1 pkt 4), nie może przekroczyć 5% kwoty udzielonego kredytu konsumenckiego.*

Przepisy ustawy stosuje się do czynności prawnych dokonywanych po jej wejściu w życie – po upływie 6 miesięcy od dnia ogłoszenia. Senat nie wniósł poprawek do tekstu ustawy.

Propozycje zmian do ustawy O SZCZEGÓLNYCH WARUNKACH SPRZEDAŻY KONSUMENCKIEJ

W dniach od 19 do 20 maja 2005 roku odbyło się 10. Spotkanie Rzeczników Konsumentów województw zachodniopomorskiego i pomorskiego. Zostało ono zorganizowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie – Panią Longinę Kaczmarek, Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Gdańsku – Pana Romana Jarzabka, we współpracy z Inspekcją Handlową w Szczecinie.

Tematem przewodnim spotkania była ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (zwana dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej, Dz. U. Nr 141, poz. 1176). Omawiane były praktyczne aspekty jej stosowania, a w szczególności przedyskutowane zostały propozycje zmian do ustawy.

W celu podsumowania spotkania, poniżej przedstawione zostaną najczęściej zgłaszane przez jego uczestników propozycje zmian, które powinny być wprowadzone do ustawy:

1. Art. 1 ust. 1: zaproponowano wykreślenie zwrotu "w zakresie działalności przedsiębiorstwa", taka zmiana doprowadzi bowiem do rozszerzenia zakresu ochrony na przypadki sprzedaży rzeczy ruchomej konsumentowi przez przedsiębiorcę, ale o charakterze okazjonalnym, czyli poza zawodowym, zarobkowym zakresem działalności tego ostatniego.

2. Art. 4 ust. 1: proponowane jest zastąpienie przepisu regulacją art. 559 Kodeksu cywilnego. Przyjęcie takiego rozwiązania doprowadzi do sytuacji, w której powrócimy do rozkładu ciężaru dowodu w taki sposób, iż konsument będzie wykazywał jedynie niezgodność towaru z umową,

a na profesjonalistę będzie spoczywał obowiązek wykazania, iż niezgodność ta powstała po przejściu ryzyka niebezpieczeństwa na konsumenta. Zapis komentowanego przepisu ustawy o sprzedaży konsumenckiej powoduje, iż aktualnie konsument ma wykazać fakt niezgodności towaru z umową oraz jej stwierdzenie w terminie 6 miesięcy od dnia wydania rzeczy, a w razie, gdy nie będzie w stanie wykazać tej ostatniej okoliczności – fakt, iż niezgodność istniała w chwili wydania towaru. Przyjęte rozwiązanie jest niekorzystne, ogranicza prawa konsumenta w stosunku do rozwiązania obowiązującego w kodeksie cywilnym. Proponowana zmiana wyeliminuje także praktyczny problem, który zaistniał w ostatnim czasie – przedsiębiorcy bardzo często interpretują treść przepisu w ten sposób, iż ich odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową kończy się wraz z upływem terminu 6 miesięcy od dnia wydania towaru.

3. Art. 8 ust. 1: dla celów edukacyjnych, a także z uwagi na fakt, iż konsument bardzo często występuje sam przeciwko sprzedawcy, ważne jest, aby wprowadzić w tym przepisie wyraźny zapis, iż prawo wyboru sposobu doprowadzenia towaru do jego zgodności z umową leży po stronie konsumenta.

4. Art. 8 ust. 3: z podobnych, jak powyżej, przyczyn należy wprowadzić wyraźny zapis, iż w terminie 14 dni odpowiedź sprzedawcy na zgłoszoną przez konsumenta niezgodność towaru z umową ma dotrzeć do tego ostatniego w taki sposób, aby mógł się z nią zapoznać w tym terminie. Zastosowanie teorii doręczenia rozwieje wszelkie wątpliwości konsumentów w tym zakresie.

5. Art. 8 ustawy warto ponadto uzupełnić o trzy rozwiązania:

■ rozstrzygnięcie kwestii, kto jest zobowiązany do dostarczenia towaru sprzedawcy,

■ uregulowanie w jakim czasie powinna zostać zrealizowana reklamacja konsumenta, przy czym niekoniecznie chodzić będzie o wprowadzenie konkretnego terminu, wystarczy powołanie określenia „niezwłocznie”, co już umożliwi skorzystanie z bogatego orzecznictwa, które definiuje ten termin,

■ ważne jest także wprowadzenie rozwiązania analogicznego do zapisu art. 566 Kodeksu cywilnego, które wyjaśni konsumentowi, iż wszelkie podejmowane przez niego kroki mają w swoim założeniu prowadzić do takiego ekonomicznego rezultatu, że nie poniesie on żadnej szkody z tytułu nabycia towaru, który jest niezgodny z umową; pracując nad postulowanym przepisem warto wziąć także pod uwagę treść art. 471 i 494 Kodeksu cywilnego.

6. Art. 10 ust. 1 zd. 2: postulowane jest wprowadzenie zapisu, iż skrócenie terminu dwuletniego w przypadku rzeczy używanych może mieć miejsce tylko w szczególnie uzasadnionych przypadkach, tak, aby nie ograniczać ustawowych uprawnień przyznanych konsumentowi w sytuacjach, które tego ograniczenia nie uzasadniają.

7. Art. 10 ust. 2: proponuje się wykreślić zapis dotyczący terminu przedawnienia, w takim przypadku termin ten będą regulowały zasady ogólne kodeksu cywilnego; przyjęte aktualnie rozwiązanie niewątpliwie zawęży uprawnienia konsumenta.

8. Art. 13: wprowadzenie wprost do przepisu rozwiązania, iż gwarancja jest umową, umożliwi chociażby stosowanie do gwarancji przepisów o niedozwolonych klauzulach umow-



nych. Praktyka wskazuje na to, iż możliwość badania zapisów gwarancji z tego punktu widzenia znacznie wzmocniłaby pozycję konsumenta na rynku. Tymczasem obowiązują obecnie różne poglądy na temat tego, jak traktować gwarancję z punktu widzenia czynności prawnych.

9. Dodatkowo, niezwykle istotne jest wprowadzenie minimalnych rozwią-



Spotkanie Rzeczników Konsumentów województw zachodniopomorskiego i pomorskiego



Sybilla Graczyk – adwokat

zań do ustawy, dotyczących treści gwarancji, podobnie, jak czyni to kodeks cywilny. Umożliwi to przyjęcie, iż profesjonalista udzielił gwarancji na zasadach ustawowych w każdym przypadku dostarczenia konsumentowi dokumentu gwarancji, który nie rozstrzyga podstawowych kwestii – takich jak termin gwarancji, uprawnienia stron. Rzecznicy wskazują szczególnie na konieczność wprowadzenia przepisu analogicznego do art. 581 Kodeksu cywilnego.

10. W przypadku przyjęcia proponowanego powyżej rozwiązania, warto także wprowadzić zapis, iż uprawnienia przyznane na podstawie gwarancji nie mogą być mniej korzystne, niż wynikające z przepisów ustawowych o gwarancji.

11. Rzecznicy podnoszą ponadto, że niezbędne jest umieszczenie w ustawie bezwzględnie zapisu, iż realizowanie przez konsumenta uprawnień z tytułu gwarancji jest dla niego bezpłatne, a dodatkowo zasady, iż na re-

alizację uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową można przejść w każdym czasie, pomimo, iż pierwotne roszczenia były realizowane przez konsumenta z gwarancji.

12. Należałoby dodać także rozwiązanie, iż po wydaniu towaru nowego, zgodnego z umową, ale na podstawie gwarancji, dwuletni termin dla roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową także biegnie od początku.

13. Najlepszym, z punktu widzenia konsumenta, rozwiązaniem będzie wprowadzenie zapisu, iż korzystanie przez konsumenta z uprawnień z tytułu gwarancji zawiesza bieg wszelkich terminów wyznaczonych przez ustawę o sprzedaży konsumenckiej, a dotyczących niezgodności towaru z umową. Uzasadnienie dla przyjęcia takiego zapisu jest proste – konsument, który „reklamuje” towar, rzadko w praktyce zdaje sobie sprawę z tego, iż przedsiębiorca przyjmuje reklamację z gwarancji, z tych względów bardzo często dochodzi do sytuacji niedotrzymania terminów z tytułu aktów staranności, które obciążają konsumenta, skutek dla konsumenta jest w tym przypadku zbyt obciążający jego interesy.

14. Z uwagi na to, że w praktyce powtarzają się poglądy sprzedawców, iż przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się do innych szczególnych rodzajów sprzedaży (art. 583 i następne Kodeksu cywilnego), należałoby wprowadzić stosowny przepis rozwiewający te wątpliwości i stanowiący, że ustawa ma zastosowanie do szczególnych rodzajów sprzedaży. Oczywiście jest, że wynika to wprost z art. 1 ust. 4 ustawy, pamiętajmy jednak o tym, że proponowane zmiany mają przede wszystkim charakter edukacyjny i ułatwiający konsumentowi samodzielną realizację swoich uprawnień.

15. Art. 627 1 Kodeksu cywilnego: bardzo ciekawą propozycją jest wprowadzenie zasady, że do wszystkich umów o dzieło zawieranych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem mają zastosowanie przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Ewidentnie taka zmiana prowadzi do rozszerzenia zakresu ochrony konsumenta, jej potrzeba jest często

zauważana w praktyce, przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej dają przecież wiele szczegółowych uprawnień ochronnych konsumentowi, których nie przewiduje regulacja kodeksu cywilnego dotycząca umowy o dzieło, za przykład można podać chociażby art. 3 ustawy.

16. Rzecznicy proponują również, aby wprowadzić ustawy obowiązek, który nakazywałby sprzedawcom umieszczanie w sklepie, w miejscu widocznym dla konsumentów, tekstu jednolitego ustawy. Już chociażby z tej propozycji wynika zasadność twierdzeń, że konsument w przeważającej większości przypadków realizuje swoje uprawnienia sam, bez porozumienia z profesjonalistą; wprowadzenie więc zmian do ustawy o charakterze edukacyjnym wydaje się niezbędne, uzasadnia je przecież sam cel ustawy.

Na zakończenie raz jeszcze wypada podkreślić, że jedynie w niewielkim procencie przypadków sprzedaży konsumentowi rzeczy ruchomej, która jest niezgodna z umową, w celu realizacji swoich praw konsument udaje się po pomoc, ewentualnie po poradę do podmiotu, który profesjonalnie zajmuje się takimi sprawami. Z uwagi na to, że najczęściej są to sprawy drobne, dotyczące kwestii życia codziennego, konsumenci działają sami. Są narazeni na to, że ich niewiedza zostanie wykorzystana przez kontrahenta-profesjonalistę. Dodatkowo, konsumenci w przypadku uporu profesjonalisty nie decydują się, w przeważającej większości przypadków, na wystąpienie ze sprawą na drogę postępowania sądowego. Te właśnie przyczyny powinny doprowadzić do takich zmian w ustawie, które będą kwestie oczywiste dla profesjonalisty, ale wynikające z interpretacji przepisów, ewentualnie z konieczności zastosowania do danego stanu faktycznego kilku ustaw (przykładowo ustawę o sprzedaży konsumenckiej i kodeks cywilny), regulowały w sposób jednolity, jasny, precyzyjny i zrozumiały dla konsumenta, w jednej ustawie.

Zapraszamy wszystkich Rzeczników do dyskusji nad propozycjami zmian do ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Sybilla Graczyk

ZAKUPY ORAZ INNE KWESTIE ZWIĄZANE Z TURYSTYKĄ ZAGRANICZNĄ

(materiał prasowy Europejskiego Centrum Konsumentckiego przesłany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów)

Polski konsument coraz częściej i chętniej wyjeżdża za granicę w celach turystycznych. W pierwszym kwartale 2005 roku nastąpił wzrost wyjazdów Polaków za granicę (+4% vs I kw. 2004r.) i wyniósł 8,2 mln. Warto również zaznaczyć, iż w tym samym okresie ruch lotniczy wzrósł o 66%. W 2004 roku za granicę podróżowało 37.2 mln Polaków, z czego 6.3 mln odbyło podróże turystyczne (czyli podróże z co najmniej jednym noclegiem poza granicami kraju). W 2004 roku polscy turyści najczęściej odwiedzali kraje europejskie: Niemcy, Czechy, Słowację, Włochy i Austrię¹.

¹ Informacje na podstawie badania wykonanego w Instytucie Turystyki na zlecenie Ministerstwa Gospodarki i Pracy, przez firmę Taylor Nelson/OBOP.

W okresie wakacyjnym, który charakteryzuje się wzmożonym wyjazdem Polaków za granicę, Europejskie Centrum Konsumentckie w Polsce (ECK), we współpracy z Europejskim Centrum w Irlandii, wydało przewodnik „Zakupy w Europie”. Poświęcony jest on zakupom w każdym z 25 państw członkowskich Unii Europejskiej. „Zakupy w Europie” to przewodnik, dzięki któremu polski konsument zyska pewność siebie podczas robienia zakupów na europejskim rynku. Zawiera on niezbędne informacje o prawach konsumenta: omawia gwarancje, regulacje dotyczące cen, stosowane formy płatności, a także godziny otwarcia sklepów, banków i urzędów pocztowych. Przewodnik dostępny jest w siedzibie ECK (oraz na stronie internetowej: www.konsument.gov.pl), a wkrótce korzystać będzie można z niego w organizacjach konsumentckich oraz instytucjach turystycznych.

Turystyka zagraniczna wiąże się również z innymi kwestiami: każdego roku, w trakcie lub tuż po sezonie turystycznym, do Europejskich Centrów Konsumentckich napływa bardzo duża liczba skarg konsumentów na organizatorów i pośredników usług turystycznych. Do-

tyczą one głównie poziomu usług. Polski konsument, który napotkał problemy związane z usługami turystycznymi w Unii Europejskiej, może liczyć na pomoc ECK. Centrum, realizując swoje cele, prowadzi działania informacyjne i edukacyjne w zakresie praw przysługujących konsumentom na rynku europejskim, przestrzega przed nieuczciwymi praktykami oraz zapewnia pomoc w rozwiązywaniu sporów konsumentckich. Eksperti ECK odpowiadają na pytania i przyjmują skargi konsumentów pod adresem: info@konsument.gov.pl

Zakupy w Europie

Konsument w UE, kupując produkty i usługi, chroniony jest przepisami prawa według minimalnych standardów Dyrektywy 1999/44/WE, dotyczącej sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.

Dokonując zakupów, konsument powinien pamiętać o następujących kwestiach:

1. **Niezgodność towaru z umową:** minimalny okres odpowiedzialności przedsiębiorcy wynosi w przypadku towarów dwa lata. W tym okresie konsument ma prawo do przywrócenia zgodności towaru z umową. Konsument może żądać wolnej od opłat naprawy lub wymiany towaru.

Jeżeli naprawa lub wymiana towaru jest niemożliwa lub utrudniona (koszty, czas oczekiwania) to konsument może żądać odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny towaru.

2. **Zwrot towaru:** konsumenci nie mają prawa do zwrotu towarów. Jeśli towar nie jest wadliwy, konsument nie ma prawa, w świetle przepisów, do jego wymiany lub zwrotu pieniędzy. Wymiana towaru zależy od dobrej woli sprzedawcy. Konsument powinien pytać o taką możliwość podczas dokonywania zakupu.

3. **Gwarancja:** sprzedawca, producent lub importer może udzielić konsumentowi gwarancji na towar. Gwarant ma prawo narzucić długość gwarancji i jej zakres terytorialny.

4. **Ceny:** w większości krajów UE obowiązującą walutą jest euro. Konsument ma prawo domagać się otrzymania towaru za cenę widniejącą na metce. W związku z tym powinna być ona czytelna, widoczna i wyraźna. Cena towaru sprzedawanego konsumentowi powinna obejmować podatek VAT, tak, aby konsument miał jasny obraz kosztów związanych z zakupem danego towaru. Konsument powinien domagać się porównania i zachować go.

5. **Formy płatności:** najpopularniejszymi formami płatności w krajach UE są: gotówka, karty kredytowe oraz debetowe, mniej popularną formą są czek. Dokonując płatności kartą kredytową, konsumenci zwykle nie są zobowiązani do okazywania dokumentu tożsamości.

6. **Bezpieczeństwo towaru:** konsumentów chronią wysokie normy bezpieczeństwa żywności i innych towarów konsumpcyjnych.

7. **Pomoc w rozstrzygnięciu sporów:** konsument ma prawo do korzystania z pomocy instytucji powołanych do rozstrzygnięcia sporów transgranicznych. W każdym z 25 państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Norwegii i Islandii, konsumenci mogą uzyskać poradę w języku tego państwa.

W państwach UE działa sieć Europejskich Centrów Konsumentckich, szczegółowe informacje:

http://www.europa.eu.int/comm/consurers/redress/ecc_network/index_en.htm

Ze względu na rozbieżności prawa konsumentów radzimy zapoznać się ze szczegółowymi prawami dotyczącymi poszczególnych krajów UE. Szczegółowe informacje dostępne są w ECK oraz na stronie: www.konsument.gov.pl.

Zakup usługi – podróż samolotem

Konsument – pasażer, powinien być świadom praw, jakie mu przysługują, gdy zetknie się z uchybieniami, bądź istotnymi naruszeniami obowiązków ze strony przewoźników.

Typowe sytuacje chronione prawem to:

- przepełnienie i odmowa przyjęcia na pokład;
- odwołanie lotu;
- znaczne opóźnienia wylotu/ przylotu;
- problemy z bagażem: np. zagubienia/ zniszczenia;
- sytuacje dramatyczne (uszkodzenie ciała lub nawet zgon kogoś bliskiego w wyniku wypadku).

Co zatem zrobić, gdy problem ma miejsce „tu i teraz” – np. pasażer stwierdza, że opóźnienie powiększa się do rozmiarów trudnych do zaakceptowania, lub odebrany właśnie bagaż jest uszkodzony?

Pierwszym krokiem powinno być zwrócenie się do przedstawiciela linii lotniczych, obsługujących dany lot, z prośbą o rozwiązanie problemu. Wskazane jest uzyskanie pisemnego potwierdzenia zgłoszenia. Gdy przewoźnik nie rozwiąże problemu zadowalająco, należy szukać rozstrzygnięcia w instytucjach trzecich, czyli poza relacją klient-przedsiębiorca.

Ochroną pasażerów w krajach Unii Europejskiej zajmują się wyspecjalizowane organy administracji publicznej. W Polsce rolę tę sprawuje Urząd Lotnictwa Cywilnego (ULC).

Obok ULC istotną rolę w rozwiązywaniu problemów pasażerów odgrywa Europejskie Centrum Konsumentów (ECK). W ramach europejskiej sieci, Centrum dysponuje właściwymi instrumentami do wyjaśniania lub pomocy w rozstrzygnięciu sporów transgranicznych w trybie pozasądowym, we wszystkich państwach UE. Większość problemów pasażerskich wynika z relacji z zagranicznymi przewoźnikami, którzy niejednokrotnie nie dysponują siedzibą

bądź oddziałem na obszarze Polski. Dotyczy to zwłaszcza tanich linii lotniczych, gdzie nasz rynek obsługują rozbudowane, ale działające na odległość centra obsługi klienta. W tym zakresie, obok ECK, ważną funkcję mogą również spełniać instytucje pierwszej linii ochrony konsumenta, tj. stowarzyszenia konsumenckie i powiatowi lub miejscy rzecznicy konsumentów.

Zakup produktu

– opis sprawy prowadzonej przez Europejskie Centrum Konsumentów, na przykładzie zakupu aparatu fotograficznego za granicą (Niemcy).

1. ECK w Niemczech przekazało do ECK w Polsce skargę konsumentką, która została złożona w ich centrum przez polskiego konsumenta. Skarga jest napisana po polsku i dotyczy polskiego konsumenta, który dokonał zakupu w Niemczech. Do skargi załączone zostały kopie paragonu i gwarancji, które konsument otrzymał przy zakupie produktu.

2. ECK w Polsce zapoznaje się ze sprawą: z dokumentów lub kontaktu z konsumentem uzyskuje niezbędne informacje do rozpatrzenia skargi. W tym wypadku sprawa dotyczyła polskiego konsumenta, który wyjechał na wakacje do Niemiec i tam zakupił aparat fotograficzny. Konsument otrzymał od sprzedawcy kilka dokumentów w języku niemieckim, jednakże nie znał tego języka. Produkt był znanej międzynarodowej marki, a podobne konsument widział w sklepach w Polsce, lecz znacznie droższe.

3. W trakcie zwiedzania konsument usiłował zrobić kilka zdjęć. Jednakże okazało się, że nie wszystkie czynności pokazane w instrukcji obrazkowo działają prawidłowo. Ponadto obiektyw, który konsument posiadał od starego aparatu nie pasuje do zakupionego modelu, pomimo zapewnień sprzedawcy o kompatybilności aparatu. Niestety, polski konsument musiał wrócić do kraju, w związku z czym kontakt ze sprzedawcą i reklamacja towaru została znacznie utrudniona.

4. Z otrzymanych od sprzedawcy dokumentów nie można było uzyskać informacji o prawach konsumenta

w przypadku wadliwości towaru. Natomiast producent gwarantował możliwość naprawy w szybkim terminie i we wszystkich krajach UE.

5. Pracownik ECK w Polsce po zapoznaniu się ze sprawą stwierdził, że zostały naruszone prawa konsumentki. W związku z tym, do konsumenta zostaje wystosowane pismo informujące o przysługujących mu prawach oraz o fakcie, że od tego momentu może uzyskać informacje o stanie sprawy w ECK w Warszawie.

6. ECK w Polsce przesyła do ECK w Niemczech informacje w języku angielskim, niezbędne do rozpatrzenia sprawy.

7. ECK w Niemczech ponownie analizuje sprawę; jeśli uzna, że zgodnie z porządkiem prawnym zostały naruszone prawa konsumenta, to kontaktuje się z przedsiębiorcą w celu zapoznania się z jego stanowiskiem lub przekazuje sprawę do odpowiedniego ADR (tzn. alternative dispute resolution – pozasądowe rozstrzyganie sporów).

8. Przedsiębiorca powinien odnieść się do zarzutów, zaproponować rozwiązanie sprawy i przesłać swoją opinię do ECK w Niemczech, które sprawdzi zgodność propozycji przedsiębiorcy z prawem.

9. ECK w Niemczech prześle od przedsiębiorcy informacje dotyczące reklamacji do ECK w Polsce. Polskie Centrum kontaktuje się z konsumentem w celu przekazania propozycji przedsiębiorcy, aby polubownie rozwiązać zaistniały spór. Konsument może przyjąć „ofertę” albo uznać, że nie jest ona zadowalająca w stosunku do doznanej szkody. W przypadku akceptacji konsumenta, ECK w Polsce przekaze informacje do ECK w Niemczech, które z kolei informuje przedsiębiorcę, aby wykonał swoje obowiązki. Sprawa zostanie zakończona polubownie. Jeśli konsument lub przedsiębiorca nie zgodzą się na propozycje drugiej strony, prowadzone będą dalsze negocjacje. Gdy okaże się, że strony sporu nie dążą do polubownego załatwienia sprawy, ECK w Polsce poinformuje konsumenta o możliwościach dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

10. W tym konkretnym przypadku przedsiębiorca zaproponował wymianę aparatu na nowy. Konsument przystał na propozycję. Nowy aparat został dostarczony konsumentowi. ■



L'Institut National de la Consommation (INC) – Narodowy Instytut Konsumpcji

to centrum ekspertyz i informacji dla konsumentów oraz organizacji działających na ich rzecz na terenie Francji. INC powstało w grudniu 1966 roku. Jest to instytucja publiczna, której działania są zgodne z polityką Dyrekcji Generalnej do spraw Konkurencji, Konsumpcji i Przystępstw Finansowych (DGC-CRF), podlegającej Ministerstwu Gospodarki, Finansów i Przemysłu.

INC realizuje badania porównawcze oraz prowadzi badania i studia ekonomiczno-prawne. Korzystają z nich instytucje publiczne, władze, konsumenci oraz francuskie stowarzyszenia konsumentów, ściśle współpracujące z Instytutem. Na terenie Francji działa 18 stowarzyszeń konsumentów. INC wspiera je w reprezentacji i ochronie konsumentów, między innymi poprzez udostępnianie bazy danych czy prowadzenie szkoleń. Poszczególne stowarzyszenia uczestniczą we wszystkich projektach Instytutu: pracach normalizacyjnych, kampaniach informacyjnych i edukacyjnych, programach telewizyjnych i wielu innych.

Działania Instytutu przyczyniają się do wzrostu jakości produktów, usług oraz do rozwoju legislacyjnego dziedzin związanych z ochroną konsumentów. Ponadto, INC bierze czynny udział w licznych programach wspólnotowych inicjowanych przez Unię Europejską.

Misją Narodowego Instytutu Konsumpcji jest:

- wspieranie stowarzyszeń konsumentów;
- opracowywanie, analizowanie i rozpowszechnianie informacji, badań, ankiet, ekspertyz;
- edukacja na rzecz rozwoju świadomego społeczeństwa konsumpcyjnego.

Działalność INC polega na:

- wykonywaniu testów porównawczych, badań produktów i usług w dziedzinie multimediów, sprzętu gospodarstwa domowego, audio-wideo, zdrowia, żywności, transportu, rozrywek, usług finansowych;
- analizowaniu oraz uaktualnianiu wiadomości ekonomicznych i prawnych z Francji oraz pozostałych krajów członkowskich UE;
- pomocy w integracji prawa wspólnotowego do francuskiego systemu prawnego w zakresie ochrony praw konsumentów;
- udzielaniu wsparcia konsumentom występującym z powództwami;
- informacji i edukacji młodych konsumentów – INC opracowało programy edukacyjne związane z konsumpcją; Instytut prowadzi

kampanie informacyjne w ramach programów Unii Europejskiej, na takie tematy jak: bezpieczna żywność, ochrona dzieci i młodzieży przed niebezpieczeństwami generowanymi przez Internet.



Mała Sówka, to przewodnik młodego konsumenta po grach komputerowych.

Istotne znaczenie dla działalności INC ma upowszechnianie wszelkich informacji konsumenckich. Trafiają one zarówno do francuskich obywateli jak i zainteresowanych instytucji. W tym celu, podczas swojej długoletniej działalności, Instytut wypracował niezawodne formy przekazywania informacji. Są to: tygodnik **INC Hebdo**, trafiający do wielu milionów konsumentów, program telewizyjny **Conso-mag**, przygotowywany przez Instytut we współpracy ze stowarzyszeniami konsumenckimi – każdy program jest emitowany pięciokrotnie w ciągu tygodnia na antenie France 2 i France 3, co gwarantuje szerszy krąg odbiorców; **60 Millions de consommateurs** (60 Milionów konsumentów), magazyn dla wszystkich konsumentów, dostępny w kioskach lub na podstawie wykupionego abonamentu, nie zawierający żadnych ofert handlowych. Ponadto, wszystkie informacje i dokumenty są dostępne na stronie internetowej organizacji www.conso.net



Francuzi to naród, który ceni sobie wysoki standard i jakość dostępnych towarów oraz usług. Konsumentci dokonują przemyślanych wyborów i nie zadowolają się byle czym. Jest to wynikiem działania takich organizacji, jak np. Narodowy Instytut Konsumpcji, który przyczynia się do rozwoju świadomego europejskiego społeczeństwa konsumpcyjnego.



Sygn. akt I CK 599/03

Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 kwietnia 2004 r.

Umowa gwarancji jakości może ograniczyć obowiązki gwaranta do naprawy rzeczy i wyłączyć możliwość żądania wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad.

UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 24 kwietnia 2002 r. Sąd Rejonowy dla Warszawy – Pragi oddalił powództwo Tadeusza K. o nakazanie pozwanemu Tadeuszowi P. wydania nowego wolnego od wad samochodu w miejsce wadliwego. Sąd Okręgowy w Warszawie wyrokiem z dnia 12 marca 2003 r. oddalił apelację powoda.

Ustalono, że powód nabył sporny samochód u pozwanego w dniu 12 czerwca 1997 r. Gwarantem był pozwany, przy czym okres gwarancji został określony na 12 miesięcy od daty wydania oraz 6 lat na przedziewienie nadwozia. Zgodnie z gwarancją, w razie ujawnienia się wad pojazdu pozwany zobowiązał się do ich usunięcia, a w przypadku czterokrotnych nieskutecznych napraw powód był uprawniony do odstąpienia od umowy bądź żądania obniżenia ceny. W dniu 2 czerwca 1998 r. powód zgłosił w autoryzowanej stacji obsługi kilka wad samochodu, w tym nadmierny hałas skrzyni biegów, drgania silnika i skrzypienie kolumny kierowniczej. Później powód wielokrotnie sygnalizował pozwanemu wadliwość pojazdu oraz nieskuteczność napraw i mimo wielokrotnego pozostawiania samochodu w autoryzowanej stacji pozwany nie zdołał usunąć wad. Z tych względów powód złożył w dniu 28 grudnia 1998 r. pismo o odstąpieniu od umowy sprzedaży.

Na podstawie opinii biegłego ustalono, że w samochodzie powoda występowało wiele wad i uste-

rek, które mają charakter produkcyjny i są istotne z punktu widzenia trwałości i eksploatacji, przy czym wady dotyczące silnika, biegów, rozrządu, amortyzatorów i gaśnięcia silnika zagrażają bezpieczeństwu ruchu drogowego. Wady te nie zostały usunięte.

Sąd Rejonowy, oddalając powództwo o wymianę samochodu wadliwego na wolny od wad, podniósł, że gwarancja jakości udzielona powodowi nie przewidywała takiego uprawnienia, a wyłączenie takiego uprawnienia było dopuszczalne w świetle art. 577 § 1 i art. 353¹ k. c. Powodowi przysługiwało prawo odstąpienia od umowy i złożył on takie oświadczenie w dniu 28 grudnia 1998 r., lecz nastąpiło to po upływie roku od dnia wydania spornego samochodu. Opinię tę podzielił Sąd Okręgowy.

Wyrok Sądu Okręgowego powód zaskarżył kasacją, zarzucając naruszenie prawa materialnego przez błędną wykładnię art. 577 § 1 w związku z art. 358¹ i art. 354 § 1 k. c. oraz wnosząc o zmianę wyroku i uwzględnienie powództwa.

Sąd Najwyższy zważył co następuje:

Okoliczności sprawy uzasadniają podjęcie rozważań nad istotą gwarancji, a w szczególności uprawnień wynikających z tej gwarancji dla kupującego. W tym aspekcie pierwszorzędne znaczenie ma odpowiedź na pytanie, czy w świetle art. 577 § 1 k. c. dopuszczalne jest wyłączenie w umowie gwarancyjnej, wprost bądź pośrednio, możliwości kupującego żądania dostarczenia rzeczy wolnej od wad. Rozważając ten problem należy przede wszystkim wskazać, że w wyniku nowelizacji kodeksu cywilnego dokonanej ustawą z dnia 23 sierpnia 1996 r. (Dz. U. Nr 114, poz. 542) instytucja gwarancji zmieniła swój kształt prawny.

W stanie prawnym obowiązującym przed dniem 28 grudnia 1996 r. orzecznictwo Sądu Najwyższego, mimo początkowej chwiejności, jednoznacznie uznawało, że uprawniony z gwarancji ma prawo żądania wymiany rzeczy na wolną od wad także wówczas, gdy takie uprawnienie nie zostało przewidziane w gwarancji. Najdobitniej wyrażono to w uchwale pełnego składu Izby Cywilnej i Administracyjnej Sądu Najwyższego z dnia 30 grudnia 1988 r., III CZP 48/88 (OSNCP 1989 nr 3, poz. 36) stwierdzając m. in., że zarówno w przepisach o rękojmi (art. 560 § 1 i art. 566 § 1 k. c.), jak i w przepisach o gwarancji (art. 577 § 1, art. 581 k. c.) uregulowane jest roszczenie o wymianę rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad. W razie istnienia wady fizycznej rzeczy zobowiązany może zwolnić się z odpowie-

działności z tytułu gwarancji lub rękojmi przez dokonanie wymiany rzeczy dotkniętej wadą na rzecz wolną od wad, mimo, że naprawa ostatecznie byłaby możliwa. Jednakże kupującemu w każdym razie przysługuje roszczenie o wymianę rzeczy, jeżeli naprawa, przywracająca możliwość normalnego z niej korzystania zgodnie z przeznaczeniem jest niemożliwa w terminie dwóch tygodni. Okoliczność, że postanowienia gwarancyjne nie przewidują wymiany rzeczy wadliwej, lecz jedynie naprawę jej wszystkich lub większości elementów, nie pozbawia nabywcy roszczenia o wymianę rzeczy, jeżeli rzecz nie może być naprawiona w ciągu dwóch tygodni.

Nie bez wpływu na taki kierunek wykładni miało ówczesne brzmienie art. 579 k. c., zgodnie z którym kupujący mógł wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy dopiero wtedy, gdy sprzedawca we właściwym czasie nie uczyni zażądanie obowiązkowe wynikającym z gwarancji. W konsekwencji, chociaż przepisy o gwarancji mają same w sobie charakter dyspozytywny, to właśnie ze względu na art. 579 k. c. przyjmowano, że nie mogą obniżać standardu ochrony kupującego poniżej przepisów o rękojmi. Takie rozumowanie przyjęto m. in. w uzasadnieniu uchwały składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 26 października 1972 r., III CZP 48/72 (OSNCP 1973, nr 2, poz. 23). (...)

W gospodarce wolnorynkowej, w której zniesiono odrębności regulacji prawnej dla jednostek gospodarki uspołecznionej, a stosunki obligacyjne zostały poddane zasadzie swobody umów (art. 353¹ k. c.), instytucja gwarancji – mimo niezmiennego co do istoty unormowania – zmieniła naturę prawną. Gwarancja jakości jest udzielana dobrowolnie, jej treść formułuje gwarant (może zatem np. udzielić gwarancji bezpłatnych napraw w oznaczonym okresie, wyłączając wymianę gwarancyjną), kupujący zaś przez przyjęcie z rąk sprzedawcy dokumentu gwarancyjnego wyraża zgodę na zawarte w nim warunki gwarancji. Mogą one odbiegać od regulacji kodeksowej, wyjąwszy przepisy imperatywne, a wśród nich te, których celem jest ochrona interesów konsumenta np. art. 580 i 581 k. c.

Taką ocenę stosunku gwarancji – po nowelizacji kodeksu cywilnego – zawarł Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 stycznia 2000 r., III CKN 270/99 (ie publ.). Zdecydowana większość doktryny przyjmuje też, że obowiązki gwaranta określone w art. 577 k. c. mogą być ograniczone także w ten sposób, iż kupującemu przysługiwać będzie wyłącznie uprawnienie do naprawy rzeczy, z wyłączeniem prawa do wymiany rzeczy na wolną od wad.

Rozważając bliżej ten problem należy przypomnieć, że według dominującego poglądu stosunek prawny gwarancji sprzedawcy ma charakter umowy. Jeśli tak, to stosunek ten podlega zasadzie swobody umów, co oznacza, że treść zobowiązania gwaranta może być co do zasady określona swobodnie, to zaś umożliwia również ograniczenie obowiązków z gwarancji. Zasada swobody umów ma jednak swoje granice, zawarte w art. 353¹ k. c., zgodnie z którym strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swojego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie lub zasadom współżycia społecznego. Rozważenia wymaga więc w pierwszej kolejności, czy ograniczenie przy sprzedaży obowiązków gwaranta do naprawienia rzeczy, nie sprzeciwia się ustawie lub naturze stosunku gwarancji.

Umowa sprzedaży jest umową wzajemną, w której z samej istoty wzajemne świadczenia stron powinny być ekwiwalentne. W szczególności cena płacona przez kupującego odpowiada – w przypadku sprzedaży rzeczy nowej – cenie towaru niewadliwego. W konsekwencji, przy braku regulacji szczególnej, ryzyko wadliwości rzeczy obciążałoby kupującego. Z tych względów prawo cywilne przewiduje ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi, której zadaniem jest sprawiedliwe rozłożenie ryzyka wadliwości rzeczy sprzedanej. Rękojmia zapewnia minimum ochrony interesów kupującego, a gwarancja jakości nie jest modyfikacją rękojmi, lecz odrębną, dodatkową formą zabezpieczenia interesów kupującego, nie podlega więc ograniczeniom przewidzianym dla rękojmi, gdyż w niczym nie uszczupla uprawnień płynących z rękojmi. Skoro zatem w przepisach dotyczących gwarancji jakości nie ma zakazu ograniczania zobowiązania gwaranta do naprawienia rzeczy, a przeciwnie, art. 577 k. c. sugeruje, że jest to dopuszczalne, to z tego względu nie można uznać, aby wskazane ograniczenie obowiązków gwaranta było sprzeczne z ustawą.

Rozważając zagadnienie ewentualnej sprzeczności takiego ograniczenia obowiązków gwaranta z naturą stosunku gwarancji, należy uznać za trafne spostrzeżenie, że natura stosunku gwarancji powinna być wiązana z celem społeczno-gospodarczym. (...) Powszechnie przyjmuje się, że podstawową funkcją gwarancji jakości jest zapewnienie uprawnionemu niewadliwego korzystania z rzeczy sprzedanej przez określony czas. Na pytanie, czy ograniczenie zobowiązania gwaranta do naprawy rzeczy w określonym czasie, z wyłączeniem obowiązku wymiany rzeczy,

jest sprzeczne z naturą gwarancji, należy odpowiedzieć negatywnie, gdyż art. 579 k. c. stanowi, że kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Jeśli tak, to nie można czynić sprzedawcy zarzutu, że w ramach gwarancji jakości bierze na siebie tylko część ryzyka wadliwości rzeczy.

Tej oceny nie podważa argument, że zobowiązanie do naprawy rzeczy jest niewystarczające w sytuacji, w której rzecz naprawić się nie da lub gdy jest bezskutecznie wielokrotnie naprawiana, bądź wówczas, gdy naprawa przedłuża się nadmiernie. Należy zauważyć, że zobowiązanie gwaranta rodzi odpowiedzialność za skutek, która ma charakter obiektywny. Oznacza to, że obowiązkiem gwaranta jest skuteczne naprawienie rzeczy, a naprawa jest skuteczna, gdy przywraca pełną sprawność rzeczy objętej gwarancją. Jeżeli jednak uzna się, że zobowiązanie gwaranta jest zobowiązaniem rezultatu, to ograniczenie jego obowiązku naprawienia rzeczy dotyczy wad możliwych obiektywnie do naprawienia, w chwili zawarcia umowy. Jeżeli niemożliwość naprawy powstanie po zawarciu umowy, to znajdują zastosowanie zasady ogólne, a zatem jeżeli niemożliwość jest następstwem okoliczności, za które gwarant odpowiada, to ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą; jeżeli zaś niemożliwość naprawy będzie następstwem innych przyczyn, to zobowiązanie do naprawy wygaśnie w odniesieniu do tej konkretnej wady (art. 475 k. c.).

Istotne jest jednak to, że minimum ochrony zapewnia kupującemu rękojmia. O tym w jakim zakresie gwarant chce przejść ryzyko ponad to, lub obok tego, co wynika z rękojmi, decyduje sam gwarant. Z jednej strony zobowiązanie gwaranta do naprawy rzeczy albo usunięcia wad obejmuje wszelkie naprawy i wymianę części, choćby bardzo kosztownej, jeżeli mieszczą się jeszcze w pojęciu naprawy rzeczy, z drugiej jednak strony nie sposób uznać, aby sprzeczne z naturą gwarancji było ograniczenie obowiązku gwaranta do naprawy wad nadających się obiektywnie do usunięcia w chwili zawarcia umowy.

Jeśli chodzi o przypadki niewykonania zobowiązania możliwego do wykonania, to uprawniony z gwarancji jakości może dochodzić jego wykonania przed sądem. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązku naprawy (długotrwałość naprawy, nieskuteczność naprawy) może rodzić odpowiedzialność odszkodowawczą.

Rekapituluując, treść stosunku gwarancji jakości jest przede wszystkim kształtowana przez umowę. Umowa ta może ograniczyć obowiązki gwaranta do naprawy rzeczy i wyłączyć możliwość żądania wymiany rzeczy na wolną od wad. Takie ograniczenie obowiązków gwaranta nie pozostaje w sprzeczności z ustawą i zasadami współżycia społecznego, a co najważniejsze, nie pozostaje w sprzeczności z naturą gwarancji (nie pozbawia jej sensu gospodarczego). Jednocześnie, skoro treść gwarancji jakości jest kształtowana przez umowę, to trudno byłoby znaleźć podstawę do uzupełnienia woli stron o zobowiązanie do wymiany, nawet wówczas, gdy zobowiązanie to nie zostało wyłączone wprost, lecz wynika pośrednio z pozytywnego wyliczenia obowiązków gwaranta.

Powód przyznał w kasacji, że po nowelizacji art. 577 k. c. istnieje swoboda udzielającego gwarancji zarówno co do faktu jej udzielenia, jak i w zakresie kształtowania jej treści. Nie zakwestionował poglądu Sądów orzekających merytorycznie, że możliwe jest wyłączenie w gwarancji jakości uprawnienia kupującego do żądania wymiany rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad. Jeśli jednak – jak twierdził – treść gwarancji nasuwa w tym zakresie wątpliwości, co ma miejsce w niniejszej sprawie, gdyż wyraźnie nie wyłączono uprawnienia do żądania wymiany rzeczy wadliwej, to reguły interpretacyjne art. 577 § 1 k. c. nakazują chronić kupującego jako konsumenta.

Odnosząc się do tego zarzutu należy poddać analizie treść gwarancji jakości udzielonej powodowi. Wynika z niej, że sprzedający zapewnia w okresie gwarancji naprawę samochodu wykonaną zgodnie z technologią producenta samochodu, jeżeli stwierdza usterki powstałe z przyczyn tkwiących w rzeczy sprzedanej, a naprawa powinna być dokonana przez autoryzowaną stację obsługi w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Gwarancja ulega przedłużeniu o czas przechowywania samochodu w naprawie gwarancyjnej, z wyjątkiem napraw jednodniowych, a „w przypadku niemożności dokonania naprawy po czterech kolejnych próbach naprawy tej samej części lub elementu samochodu, kupujący jest uprawniony do odstąpienia od umowy kupna samochodu lub żądania obniżenia ceny”.

Istotna jest treść ostatniego postanowienia. Rzeczywiście nie zawiera ono wyraźnego wyłączenia uprawnienia kupującego do żądania wymiany rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad. Powstaje jednak pytanie, czy wyraźne i jednoznaczne określenie uprawnień w postaci odstąpie-

nia od umowy bądź żądania obniżenia ceny, jeśli czterokrotne naprawy tej samej części lub elementu samochodu nie są skuteczne, istotnie może być źródłem wątpliwości co do tego, czy przysługują zatem także uprawnienia wyraźnie nie wyłączone, np. uprawnienie do żądania wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad. Takie wątpliwości są bezzasadne, jeśli bowiem postanowienia gwarancji zawierają pozytywny katalog uprawnień, oznacza to, że katalog jest wyczerpujący i zbędne jest jednocześnie sformułowanie katalogu negatywnego, tj. wymienienie uprawnień, które kupującemu nie przysługują. Reguła interpretacyjna wyrażona w art. 577 § 1 k. c. znajduje zastosowanie wówczas, gdy rzeczywiście istnieją wątpliwości co do umownej treści gwarancji. Przykładowo, mogą one powstać wówczas, gdy w dokumencie gwarancyjnym poprzestano na ogólnym zapewnieniu typu „udzielamy gwarancji” bez sprecyzowania jej treści. Takich wątpliwości nie ma, gdy treść gwarancji została określona w formie pozytywnego wyliczenia uprawnień przysługujących kupującemu z tego tytułu. (...)

Sygn. Akt II Ca 793/04

Wyrok w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 30 grudnia 2004 r.

Sąd Okręgowy w Sz. Wydział II Cywilny-Odwoławczy po rozpoznaniu w dniu 30 grudnia 2004 r. w Sz. na rozprawie sprawy z powództwa Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sz. przeciwko A. D. o zapłatę na skutek apelacji pozwanego od wyroku Sądu Rejonowego w Sz. z dnia 15 lipca 2004 r. Sygn. Akt II C 591/04

oddala apelację

Sygnatura akt II Ca 793/04

UZASADNIENIE

Powód, Miejski Rzecznik Konsumentów w Sz., w pozwie wytoczonym przeciwko A. D. Oddział P. wniósł o zasądzenie od pozwanego na rzecz M. T. kwoty 6.000 złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 20 lutego 2003 r. do dnia zapłaty oraz kosztów procesu według norm przepisanych.

Powód, w uzasadnieniu pozwu, stwierdził, iż konsument M. T. w dniu 3 stycznia 2003 r. w Oddziale P., należącym do pozwanego A. D., zamówił dostawę samochodu osobowego marki X i na poczet kupna samochodu wpłacił zaliczkę w wysokości 6.000 zł. Następnie w dniu 6 stycznia 2003 r. poinformował pozwaną firmę, iż z powodów finansowych i zdrowotnych jest zmuszony w chwili obecnej zrezygnować z kupna zamówionego samochodu i w związku z tym poprosił o zwrot wpłaconej zaliczki. Jednocześnie wskazał, iż jest zainteresowany kupnem tego samochodu w późniejszym terminie. Sprzedawca jednakże odmówił konsumentowi zwrotu zaliczki powołując się na art. 1 pkt 7 Ogólnych Warunków Sprzedaży Fabrycznie Nowych Samochodów Marki X, który stanowi, iż w razie niewykonania umowy przez Kupującego, Sprzedawca może zatrzymać wpłaconą zaliczkę. M. T. zaproponowano jedynie przesunięcie wpłaconej zaliczki na poczet nowego zamówienia, które konsument ma złożyć. M. T. zwrócił się o pomoc do Miejskiego Rzecznika Konsumentów, który próbował sprawę zwrotu zaliczki rozwiązać polubownie. Konsument zgodził się nawet na potrącenie części zaliczki tytułem poniesionych przez pozwanego kosztów związanych z realizacją złożonego przez niego zamówienia. Nie był on już przy tym zainteresowany kupnem samochodu u pozwanego. Pozwany jednakże, w odpowiedzi na pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów, odmówił zwrotu zaliczki twierdząc, iż zgodnie z w/w postanowieniami ogólnych warunków umowy jest uprawniony do jej zatrzymania, nie przedstawiając przy tym wysokości poniesionej przez niego szkody. W związku z powyższym, w dniu 12 lutego 2003 r. powód wystosował do pozwanego wezwanie do zapłaty zaliczki, które to pozostało bez reakcji ze strony pozwanego.

Pełnomocnik pozwanego – A. D. wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, z uwzględnieniem kosztów zastępstwa advokackiego, według norm przepisanych, wskazując iż zaprzecza wszystkim wyraźnie nie przyznanym twierdzeniom faktycznym i prawnym pozwu. Wskazał przy tym, iż regulacja zawarta w art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży, stanowiąca, iż sprzedawca w razie niewykonania umowy przez Kupującego może zatrzymać wpłaconą przez niego zaliczkę, ma charakter kary umownej i jest formą zabezpieczenia interesów sprzedawcy na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez kupującego. Dlatego też kupujący jest zobowiązany do jej poniesienia niezależnie od tego, czy sprzedający poniósł szkodę w związku z niewykonaniem lub nienależy-

tym wykonaniem zawartej uprzednio umowy. Jednocześnie pełnomocnik pozwanego wskazał, iż odstąpienie przez kupującego od umowy, po złożeniu zamówienia zawsze powoduje powstanie szkody w majątku sprzedającego.

Następnie na rozprawie w dniu 21 czerwca 2004 r. pozwany zmienił swe stanowisko o tyle, że wskazał, że zatrzymał kwotę zaliczki tytułem odstępnego, a nie kary umownej, albowiem M. T. wskutek złożonego oświadczenia odstąpił od umowy sprzedaży.

Wyrokiem z dnia 15 lipca 2004 r. Sąd Rejonowy w Sz. zasądził od pozwanego na rzecz M. T. kwotę 6.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 20 lutego 2003 r.

Orzekając o kosztach postępowania Sąd nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa kwotę 576 zł tytułem nie uiszczonych w sprawie kosztów sądowych.

Powyższe rozstrzygnięcie Sąd Rejonowy oparł na następujących ustaleniach faktycznych:

W dniu 3 stycznia 2003 r. pomiędzy M. T. i A. D. została zawarta umowa, mocą której A. D. – zajmujący się zawodowo sprzedażą samochodów – zobowiązał się dostarczyć M. T. samochód osobowy marki X do dnia 7 lutego 2003 r. i przenieść jego własność, a kupujący zobowiązał się odebrać samochód i zapłacić cenę w kwocie 62.500 zł. W chwili zawarcia umowy sprzedawca wręczył M. T. ogólne warunki sprzedaży fabrycznie nowych samochodów marki X, co kupujący potwierdził na dokumencie umowy i oświadczył, iż zapoznał się z tymi warunkami i akceptuje wszystkie postanowienia w nich zawarte. M. T. po podpisaniu umowy zapłacił pozwanemu zaliczkę w kwocie 6000 zł. W art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży zawarte zostało m. in. postanowienie, iż w razie niewykonania umowy przez kupującego sprzedawca może zatrzymać wpłaconą zaliczkę.

Następnie w dniu 6 stycznia 2003 r. M. T. przyszedł do salonu P. w S. i oświadczył sprzedawcy, iż chce zrezygnować z kupna zamówionego samochodu. Jednocześnie złożył pismo, w którym wskazał przyczyny wycofania się z zamówienia i wniósł o zwrot zaliczki w kwocie 6000 zł. Dodał nadto, iż jest zainteresowany kupnem samochodu w terminie późniejszym.

W dniu 7 stycznia samochód zamówiony przez M. T. został zaoferowany G. U. za cenę 60 600 zł, która pojazd ten zamówiła. Został on jej dostarczony w dniu 20 stycznia 2003 r.

Natomiast w dniu 8 stycznia 2003 r. poinformowano pisemnie M. T., iż w związku z rezygnacją przez niego z zakupu samochodu, sprzedawca stosownie do postanowień art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży zatrzymuje uiszczoną przez niego zaliczkę.

W oparciu o powyższy stan faktyczny Sąd Rejonowy uznał żądanie pozwu za uzasadnione. Wskazał, iż zasadniczo poza sporem pozostawał wyżej ustalony stan faktyczny sprawy, m. in. to, iż na skutek oświadczenia złożonego przez M. T. strony przyznały, iż umowa ich nie wiąże. Sąd uznał, iż realia niniejszej sprawy wskazują, iż pozwany i M. T. rozwiązali, wprawdzie z inicjatywy tego drugiego, łączącą ich umowę. Zdaniem Sądu bowiem nie zaistniały przesłanki do skutecznego odstąpienia od umowy w świetle przepisów Kodeksu Cywilnego, a nadto same strony nie przewidziały takiej możliwości w umowie. Tak więc pomiędzy stronami doszło do skutecznego rozwiązania łączącej je umowy, a tym samym M. T., stosownie do treści art. 497 kc i art. 496 kc ma prawo żądać zwrotu wpłaconej zaliczki, jako zwrotu spełnionego już częściowo świadczenia.

Nadto Sąd uznał, iż pozwany, dla uzasadnienia swojego stanowiska, błędnie powołuje się na treść art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży, albowiem jego postanowienia odnoszą się do niewykonania umowy przez kupującego, a nie do rozwiązania umowy, bądź odstąpienia od niej i tym samym nie może on być podstawą zatrzymania zaliczki przez sprzedającego.

Niezależnie od powyższych uwag Sąd podniósł, iż nawet gdyby przyjąć, iż art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży kształtuje prawa i obowiązki stron w razie odstąpienia od umowy i jej rozwiązania, to i tak należałoby uznać, iż stosownie do treści art. 385¹ § 1 kc nie wiążą konsumenta, jako niedozwolone postanowienia umowne. Nie zostały one bowiem indywidualnie uzgodnione z konsumentem, a nadto kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienia te bowiem powodowałyby, iż konsument traciłby wpłaconą przez siebie zaliczkę, niezależnie od tego czy sprzedający poniósłby jakąkolwiek szkodę związaną z niewykonaniem umowy.

Jako podstawę rozstrzygnięcia o kosztach procesu Sąd Rejonowy powołał przepisy art. 63 i 111 § 1 pkt 4 kpc oraz art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 13 czerwca 1967 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

Od powyższego wyroku apelację wywiódł pozwany, zaskarżając go w całości. Pełnomocnik pozwanego zaskarżonemu wyrokowi zarzucił:

– błąd w ustaleniach faktycznych przyjętych za podstawę rozstrzygnięcia polegający na przyjęciu, iż zawarta między stronami umowa sprzedaży z dnia 3 stycznia 2003 r. nie przewidywała możliwości odstąpienia od niej, podczas gdy zgromadzony w niniejszej sprawie materiał dowodowy, zwłaszcza w postaci zeznań stron oraz świadka D. O. do takiego wniosku prowadzić nie może;

– błąd w ustaleniach faktycznych przyjętych za podstawę rozstrzygnięcia polegający na przyjęciu, iż poszczególne postanowienia wyżej opisanej umowy sprzedaży nie były przedmiotem indywidualnych uzgodnień między jej stronami, a w konsekwencji uznanie, iż regulacja zawarta w art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży jako nie uzgodniona indywidualnie z konsumentem nie wiąże go w świetle przepisu art. 385 § 1 kc;

– obrazę prawa procesowego, a mianowicie przepisu art. 233 § 1 kpc polegającą na przekroczeniu granic swobodnej oceny dowodów poprzez przyznanie nadmiernej mocy dowodowej zeznaniom M. T., przy jednoczesnym nieuwzględnieniu dowodów przedstawionych przez stronę pozwaną na okoliczność warunków oraz procedur związanych z zawarciem umowy sprzedaży;

– obrazę prawa materialnego, a mianowicie przepisu art. 396 kc poprzez jego niezastosowanie.

W oparciu o tak sformułowane zarzuty skarżący wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa. Ewentualnie pozwany wniósł o uchYLENIE wyroku w zaskarżonej części i przekazanie sprawy Sądowi pierwszej instancji do ponownego rozstrzygnięcia. Jednocześnie wniósł o zasądzenie od strony powodowej na rzecz pozwanego kosztów postępowania za obydwie instancje z uwzględnieniem kosztów zastępstwa adwokackiego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu apelacji skarżący w pierwszym rzędzie podniósł, iż zasadnicze zastrzeżenia budzi dokonana przez Sąd I instancji ocena dowodów przedstawionych przez strony w toku postępowania. Pełnomocnik pozwanego wskazał, iż Sąd w sposób arbitralny odmówił wiarygodności dowodom wskazanym przez stronę pozwaną, mimo że uznane za wiarygodne zeznania M. T. nie przeczyły zeznaniom złożonym przez pozwanego i D. O. W konsekwencji, zdaniem skarżącego, przyjęte przez Sąd I instancji ustalenia faktyczne są nie tylko błędne w świetle całokształtu materiału dowodowego, ale również sprzeczne z zasadami logicznego myślenia i doświadczenia życiowego. W szczególności pełnomocnik pozwanego krytycznie ocenia ustalenia Sądu, iż strony nie przewidywały możliwości odstąpienia od umowy. Wskazu-

je on, iż z materiału dowodowego w zakresie jakim odnosi się on do ustaleń poczynionych przez strony zawartej umowy oraz obowiązujących u pozwanego procedur zawierania umów konsumenckich wynika jednoznacznie, iż zgodnie z wolą stron umowy miały one prawo do odstąpienia od umowy w oparciu o treść art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży, albowiem odnosi się on do przypadków niewykonania umowy rozumianych także jako odstąpienie od niej. Na takie zaś rozumienie tego zapisu wskazują zeznania pozwanego i D. O., jak również zeznania M. T. Nadto, pełnomocnik pozwanego wskazywał, iż ze zgromadzonego materiału dowodowego, zwłaszcza zeznań pozwanego, jak i świadka D. O. jednoznacznie wynika, iż procedura zawierania umów u pozwanego przewiduje, niezależnie od stosowanych formularzy, możliwość indywidualnego negocjowania wszelkich postanowień umownych.

W tym stanie rzeczy, w konsekwencji wykazanych uchybień Sądu I instancji, skarżący podniósł, iż Sąd w sposób niezasadny nie zastosował przepisu art. 396 kc, przewidującego obowiązek zapłaty przez M. T. odstępnego.

Niezależnie od podnoszonych zarzutów pełnomocnik pozwanego wskazał, iż pozwany w wyniku odstąpienia przez M. T. poniósł stratę, albowiem sprzedał zamówiony przez niego samochód za cenę niższą niż wynikająca z umowy zawartej w dniu 3 stycznia 2003 r.

W odpowiedzi na apelację pozwanego Miejski Rzecznik Konsumentów wniósł o jej oddalenie w całości. Ustosunkowując się do zarzutów pozwanego powód wskazał, iż Sąd słusznie nie dał wiary zeznaniom D. O., iż strony łączyły jakieś dodatkowe postanowienia w kwestii możliwości odstąpienia od umowy, jak również twierdzeniom pozwanego, iż poszczególne postanowienia umowne były uzgadniane indywidualnie. Nadto, zdaniem powoda, dokonana przez Sąd ocena wiarygodności poszczególnych dowodów nie została przeprowadzona wbrew postanowieniom art. 233 § 1 kpc. W konsekwencji, zdaniem pozwanego, chybiony jest również zarzut obrazy przepisu art. 396 kc.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja okazała się niezasadna.

Wobec postawienia przez skarżącego w apelacji zarzutów zarówno naruszenia prawa materialnego,

jak i zarzutów błędów w ustaleniach faktycznych będących konsekwencją naruszenia prawa procesowego, to w pierwszym rzędzie zachodzi konieczność rozpoznania zarzutów zmierzających do zakwestionowania ustalonego przez Sąd I instancji stanu faktycznego. Prawdliwość zastosowania lub wykładni prawa materialnego bowiem może być właściwie oceniona jedynie na kanwie niewadliwie ustalonego stanu faktycznego sprawy. Skuteczne zatem zgłoszenie zarzutu naruszenia prawa materialnego wchodzi zasadniczo w rachubę tylko wtedy, gdy ustalony przez Sąd pierwszej instancji stan faktyczny, będący podstawą skarżonego rozstrzygnięcia, nie budzi zastrzeżeń, (patrz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 marca 1997r., sygn. akt II CKN 60/97, opublikowany OSNC 1997/9/128).

Zainicjowana niniejszą apelacją kontrola odwoławcza wykazała, iż Sąd I instancji w sposób prawidłowy ustalił stan faktyczny sprawy, wszechstronnie rozważył materiał dowodowy, dokonując jego oceny według własnego przekonania z uwzględnieniem zasad logicznego rozumowania i doświadczenia życiowego.

Wbrew twierdzeniom pełnomocnika pozwanego, Sąd Rejonowy słusznie uznał, iż w świetle zebranego w sprawie materiału dowodowego, zawarta pomiędzy stronami umowa sprzedaży z dnia 3 stycznia 2003 r. nie przewidywała możliwości odstąpienia od niej, a tym samym nie zawierała żadnych uregulowań dotyczących odstępnego. Konsekwencją tego było zasadne stanowisko Sądu I instancji, iż pomiędzy stronami doszło do rozwiązania wiążącej je umowy, albowiem pozwany przyjął oświadczenie o rezygnacji konsumenta z umowy i uznał, iż umowa ta go nie wiąże.

Nie ulega bowiem wątpliwości, iż wiarygodnym dowodem w sprawie, dotyczącym tej kwestii, jest treść łączącej strony umowy i stanowiących jej integralną część Ogólnych Warunków Sprzedaży i one jako dowody z dokumentów powinny mieć znaczenie podstawowe, albowiem dowody z dokumentów mają pierwszeństwo przed zeznaniami świadków i stron na okoliczność treści zawartej umowy. Słusznie więc Sąd nie dał wiary zapewnieniom pozwanego, iż strony łączyły inne jeszcze dodatkowe, niż te zawarte w treści samej umowy i ogólnych warunków sprzedaży, postanowienia odnośnie możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży.

Skarżący dla uzasadnienia swojej tezy, jakoby zawarta między stronami umowa przewidywała możliwość odstąpienia od umowy powoływał się na

treść art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży, który stanowił, iż w razie niewykonania umowy przez kupującego, sprzedawca może zatrzymać wpłaconą zaliczkę, a który to zgodnie z wolą stron, zwłaszcza co do możliwości zatrzymania zaliczki, był interpretowany jako odnoszący się nie tylko do przypadków niewykonania umowy, lecz również do odstąpienia od niej i wtedy zaliczka była traktowana jako odstępnę.

Zważyć jednakże należy, iż treść art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży w sposób jednoznaczny wskazuje, iż prawo zatrzymania przez sprzedającego zaliczki odnosi się jedynie do przypadków niewykonania umowy przez kupującego, nie wspominając nic o możliwości odstąpienia od umowy i związanymi z tą decyzją konsekwencjami. W tym miejscu zaznaczyć należy, iż wprawdzie w powszechnym użyciu pojęcia „odstąpienie od umowy,,,,,rozwiązanie umowy" oraz „niewykonanie umowy” często są rozumiane tożsamo i często stosowane zamiennie, niemniej na gruncie prawa zobowiązań, każdemu z tych pojęć przypisana jest inna treść. Sprzedający zaś, jako podmiot profesjonalny w obrocie konsumenckim powinien w stosowanych przez siebie ogólnych warunkach sprzedaży posługiwać się językiem profesjonalnym, używać słów w ich ścisłym znaczeniu, tak by pozostawiać jak najmniejsze pole do dowolnych interpretacji, zwłaszcza na niekorzyść konsumenta. W związku z tym słusznie Sąd I instancji uznał, iż skoro w spornym postanowieniu zastrzeżono możliwość zatrzymania zaliczki jedynie w sytuacji niewykonania umowy, to tylko do takich sytuacji, a nie żadnych innych, zapis ten może mieć zastosowanie. Nie można go przy tym interpretować w sposób rozszerzający i przyjmować, iż stanowi on podstawę do zatrzymania zaliczki w przypadku odstąpienia od umowy.

Tym samym wskazać należy, iż niczym nieuzasadnione jest także utożsamianie przez skarżącego pojęcia niewykonania zobowiązania z pojęciem odstąpienia od umowy. Są to na gruncie przepisów prawa zobowiązań pojęcia diametralnie różne, odnoszące się do różnych sytuacji prawnych i faktycznych. Pierwsze z nich odnosi się do sytuacji, gdy strony wiąże umowa, lecz któraś ze stron mimo to nie wykonuje przyjętych na siebie zobowiązań, bądź też wykonuje je w sposób nienależyty. W drugim zaś przypadku chodzi o sytuacje, gdy jedna ze stron umowy jednostronnym oświadczeniem doprowadza do jej unicestwienia. Niemniej zaznaczyć należy, iż upraw-

nienie to przysługuje stronom umowy jedynie, gdy taka możliwość zostanie zastrzeżona w umowie bądź gdy zostaną zniszczone przesłanki wskazane w ustawie. Przy czym zastrzeżenie umowne może przewidywać, iż stronom wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy pieniężnej (odstępny). W realiach niniejszej zaś sprawy, jak już wyżej wspomniano, umowa nie przewidywała możliwości odstąpienia od umowy i nie ziszczyły się również przesłanki ustawowe. Tak więc, w świetle unormowań kodeksu cywilnego, nie nastąpiło skuteczne odstąpienie od umowy przez M. T., a tym samym nie powstało również po stronie pozwanego prawo zatrzymania, jako odstępnego, wpłaconej przez kupującego zaliczki.

Niemniej wskazać należy, iż Sąd I instancji trafnie uznał, iż okoliczności sprawy wskazują, iż w istocie doszło do unicestwienia łączącej strony umowy poprzez jej rozwiązanie przez strony. Skoro bowiem po złożeniu przez M. T. oświadczenia o chęci zrezygnowania z wykonania umowy pozwany uznał, iż umowa ta go nie wiąże, to tym samym strony w ten sposób rozwiązały łączący je stosunek prawny. Wprawdzie rozwiązanie umowy, tak jak odstąpienie od niej, prowadzi do unicestwienia zawartej umowy, jednakże pojęć tych nie można utożsamiać i ze zdarzeniami tymi łączyć takich samych konsekwencji prawnych. Rozwiązanie umowy bowiem, w odróżnieniu od odstąpienia od umowy, które następuje na skutek jednostronnego oświadczenia woli, dochodzi do skutku przez zgodne oświadczenie woli dotychczasowych uczestników stosunku umownego, nie ma przy tym znaczenia, iż nastąpiło to z inicjatywy jednej ze stron. Skutki rozwiązania umowy następują z mocą wsteczną, w konsekwencji czego strony powinny wrócić sobie to, co już dotychczas świadczyły, a także mogą żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania.

Sąd Odwoławczy podziela także zapatrywanie Sądu I instancji, iż w związku z rozwiązaniem umowy pozwany powinien M. T. zwrócić pełną kwotę wpłaconej przez niego zaliczki. Zgodnie bowiem z treścią art. 497 kc w zw. z art. 494 kc w przypadku, gdy doszło do rozwiązania umowy wzajemnej jaką niewątpliwie była zawarta pomiędzy stronami umowa sprzedaży pomiędzy stronami tej umowy powstaje obowiązek zwrotu spełnionych przez nie dotychczas świadczeń. W realiach niniejszej sprawy oznacza to obowiązek po stronie po-

zwanego zwrotu M. T. zaliczki, wpłaconej przez niego na poczet ceny nabycia samochodu. Zwłaszcza, że świadczenia spełnionego przez M. T. nie sposób nie uznać za częściowe spełnienie swojego świadczenia. Żadna ze stron nie zaprzecza, iż kwota ta była wpłacona na poczet ceny nabycia samochodu i miała być przez pozwanego przeznaczona na opłacenie kosztów związanych ze sprowadzeniem samochodu, jego ubezpieczeniem, przechowywaniem itp.

Niemniej jak już wyżej wspomniano, w przypadku rozwiązania umowy wzajemnej strony mogą żądać nie tylko zwrotu tego, co świadczyły, lecz również naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania. Skarżący wprawdzie wskazuje, iż pozwany w toku całego postępowania wielokrotnie podkreślał, iż z powodu odstąpienia przez M. T. od umowy poniósł wymierne straty. Niemniej słusznie Sąd I instancji uznał, iż w świetle zebranego materiału dowodowego wątpliwości budzi to, czy pozwany rzeczywiście w związku z odstąpieniem od umowy przez M. T. poniósł szkodę, a przynajmniej szkodę w wysokości 6000 zł. Zwłaszcza, że w świetle zeznań D. O. wątpliwe jest, czy pozwany musiał zapłacić zaliczkę producentowi na poczet ceny auta, a nadto samochód ten już następnego dnia po rozwiązaniu przez strony umowy został zamówiony przez G. U. Nadto pozwany, reprezentowany przecież przez profesjonalnego pełnomocnika, poza samymi twierdzeniami o poniesionej stracie, nie wskazał w jakiej konkretnej wysokości, określonej sumą pieniężną, poniósł stratę oraz nie przedstawił w tym zakresie żadnych dowodów. Wskazał wprawdzie, iż samochód ten został sprzedany G. U. za kwotę niższą od tej, jaką miał zapłacić M. T., a mianowicie za 60.600 zł, niemniej słusznie uznał Sąd Rejonowy, iż brak jest dowodów na to, iż sprzedaż auta po niższej cenie miała związek z rozwiązaniem umowy z M. T. Zwłaszcza, że ani pozwany, ani świadek D. O. nie potrafili wskazać, czy samochód od razu został zaoferowany G. U. za niższą cenę, czy też w wyniku negocjacji udzielono jej większego rabatu (zwłaszcza, że umowa zawarta z M. T. w dodatkowych warunkach przewidywała możliwość zwiększenia udzielonego rabatu i takowy był M. T. proponowany w piśmie z dnia 8 stycznia 2003 r.).

Nadto, zdaniem Sądu Odwoławczego, Sąd I instancji także trafnie uznał, iż poszczególne po-

stanowienia zawartej pomiędzy stronami umowy sprzedaży nie były przedmiotem indywidualnych uzgodnień między jej stronami, a tym samym regulacja zawarta w art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży (przewidująca, iż sprzedający w razie nie wykonania przez kupującego umowy może zatrzymać uiszczoną przez niego zaliczkę), nawet gdyby uznać ją za przewidującą możliwość umownego odstąpienia od umowy, to nie wiąże ona konsumenta (kupującego) w świetle przepisu art. 385 § 1 kc, jako postanowienie wyczerpujące znamiona klauzul niedozwolonych. Pełnomocnik pozwanego wskazywał wprawdzie, iż jak to wynika z zeznań pozwanego i jego pracownika D. O., w firmie pozwanego niezależnie od stosowanych formularzy i ogólnych warunków sprzedaży, dopuszczano system negocjacji zawartych tam postanowień, a w konsekwencji ich modyfikacji. Ostateczny zaś kształt umowy, w tym treść jej poszczególnych postanowień, zależna była od woli umawiających się stron, które akceptację zawartych w niej postanowień potwierdzały poprzez jej podpisanie. W związku z tym skarżący wskazywał, iż postanowienie art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży nie sposób uznać za wyczerpujące znamiona klauzul niedozwolonych.

Zdaniem Sądu Okręgowego słusznie Sąd I instancji uznał, iż zebrany w sprawie materiał dowodowy nie pozwala na przyjęcie za skarżącym, iż strony spornej umowy indywidualnie uzgodniły jej poszczególne postanowienia, w tym również postanowienia art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży. Sam bowiem fakt wręczenia konsumentowi załącznika w postaci ogólnych warunków sprzedaży, na co wskazuje w swoich zeznaniach zarówno kupujący, jak i sprzedający, nie może być w żadnym razie uznany za indywidualne uzgodnienie jej postanowień. Zasady doświadczenia życiowego wskazują bowiem, iż stanowi to jedynie formę zapoznania konsumenta z ich treścią, tak by mógł on bądź je zaakceptować i zawrzeć umowę, bądź też odrzucić, a wtedy do zawarcia umowy w ogóle nie dochodzi. Zwłaszcza, że ogólne warunki sprzedaży, tak jak wszelkiego rodzaju wzorce umowne, czy regulaminy, ze swej istoty są sporządzane w celu ułatwienia i przyspieszenia zawierania umów konsumenckich, a tym samym, w ocenie Sądu Okręgowego, za niewiarygodne uznać należy twierdzenia pozwanego, iż dopuszcza on możliwość indywidualnego

uzgadniania ich treści. Przyjęcie odmiennego zapatrywania stałoby w sprzeczności z istotą ogólnych warunków.

Nadto, Sąd Odwoławczy w pełni zgadza się z wyrażonym w uzasadnieniu wyroku zapatrywaniem Sądu I instancji, iż treść spornego postanowienia ogólnych warunków sprzedaży godzi w dobre obyczaje i rażąco narusza interes konsumenta, albowiem zaburza podstawową zasadę równorzędności stron, zastrzegając rażąco nieuzasadnione ekonomiczne korzyści dla drugiej strony umowy i wzmacnia tym samym i tak silniejszą gospodarczo pozycję pozwanego. Przyznaje on bowiem sprzedającemu prawo zatrzymania zaliczki, niezależnie od tego, czy w związku z niewykonaniem umowy poniósł jakiegokolwiek straty, czy też nie. Zważyć przy tym należy, iż treść tego postanowienia ogólnych warunków sprzedaży została sformułowana w sposób niejednoznaczny i niezrozumiały, albowiem użyty w art. 1 pkt 7 wyraz „może” stwarza niebezpieczeństwo dowolnej interpretacji całego zapisu i tylko przez jedną ze stron. Takie zaś niedookreślone postanowienia zgodnie z treścią art. 385 § 2 kc tłumaczy się na korzyść konsumenta.

Tak więc przy uwzględnieniu powyższych uwag Sąd I instancji słusznie uznał, iż niezależnie od tego, czy w przedmiotowej sprawie sporny zapis ogólnych warunków sprzedaży przewidywał możliwość odstąpienia od umowy, postanowienia tego zapisu nie wiązały M. T., a tym samym pozwany był zobowiązany do zwrotu zaliczki wpłaconej przez kupującego.

Na marginesie wskazać jedynie już należy, iż w chwili zawierania umowy z M. T. stosowany przez pozwanego formularz umowy, jak i ogólne warunki sprzedaży, z uwagi na wejście w życie z dniem 1 stycznia 2003 r. ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego, były niezgodne z obowiązującym stanem prawnym. Firma X Polska w związku z tym dostosowała do obowiązującego prawa stosowany przez nią formularz (został zatwierdzony przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w czerwcu 2004 r.). W nowych formularzach zmieniona została m. in. treść art. 1 pkt 7 ogólnych warunków sprzedaży, co wskazuje, iż uznano, że postanowienia jego stanowią niedozwolone klauzule abuzywne.

Nadto, zdaniem Sądu Okręgowego, chybnym jest również zarzut skarżącego, iż Sąd I instancji dokonując oceny wiarygodności poszczególnych dowodów, naruszył dyspozycję art. 233 § 1 kpc, przekraczając granicę swobodnej oceny dowodów. Słusznie Sąd I instancji uznał za wiarygodne zeznania M. T., odmawiając jednocześnie tego waloru zeznaniom pozwanego A. D. i świadka D. O., Sąd Rejonowy bowiem w sposób logiczny i wyczerpujący wskazał, dlaczego nie dał wiary zeznaniom A. D. i D. O.. Sąd I instancji trafnie zauważył, iż ich zeznania co do istotnych z punktu widzenia tego postępowania faktów (warunków i procedur związanych z zawarciem umowy sprzedaży) są ze sobą sprzeczne, a nadto nie znajdują potwierdzenia w załączonych do akt dokumentach, bądź też zarówno świadek, jaki i pozwany nie byli w stanie wskazać żadnych dowodów potwierdzających treść ich zeznań. Wskazać nadto należy, w kontekście tego zarzutu, iż w uzasadnieniu Sąd nie pomija żadnych z przeprowadzonych dowodów, wnikliwie je analizuje w powiązaniu z pozostałymi zawnioskowanymi dowodami jak również prowadzi postępowanie dowodowe zgodnie z przepisami proceduralnymi, a wnioski wyciągnięte z ustaleń dokonanych w toku procesu są powiązane w logiczną całość i odpowiadają zasadom doświadczenia życiowego.

Konsekwencją wyżej poczynionych uwag jest uznanie przez Sąd Okręgowy za chybnym zarzut obrazy prawa materialnego, a mianowicie przepisu art. 396 kc poprzez jego niezastosowanie. Przepis ten bowiem może mieć zastosowanie jedynie w sytuacji, gdy strony w umowie zastrzegły możliwość odstąpienia od umowy za zapłatą oznaczonej sumy, tzw. odstępnego. Strony umowy zaś, jak już wyżej wykazano, ani w samej umowie, ani też w ogólnych warunkach sprzedaży, czy też innych uzgodnieniach nie przewidziały możliwości odstąpienia od umowy. Tym samym bezzasadny, w ustalonym w sposób prawidłowy przez Sąd I instancji stanie faktycznym, jest zarzut niezastosowania przepisu art. 396 kc.

Mając powyższe na uwadze Sąd Okręgowy na podstawie art. 385 kpc apelację powodów oddalił.

O kosztach postępowania za II instancję rozstrzygnięto na zasadzie art. 98 kpc.

Chciałbym zainteresować Państwa przykładem decyzji UOKiK dotyczącej czynu nieuczciwej konkurencji, a konkretnie reklamy wprowadzającej w błąd. Ponieważ identyczne reklamy, z tego co wiem, pojawiały się w tym samym czasie w całej Polsce, może rozstrzygnięcie w tej sprawie będzie przydatne moim Koleżankom i Kolegom po fachu. Zwrócę uwagę tylko na jeden istotny szczegół – spółka (dealer) obciążona odpowiedzialnością za treść reklamy w rzeczywistości była niejako „poza sprawą”, ponieważ konsument, który zgłosił do mnie skargę, próbował nabyć samochód u innego przedstawiciela X, a całe postępowanie z mojej strony dotyczyło właśnie X. Jak się jednak okazało konsekwencje poniósł dealer, który zamieścił reklamę (oczywiście otrzymaną od X) w lokalnych mediach.

To tak jak w przysłowiu: „Cygan zawinił – kowala powiesili”.

Jerzy Pilch

DECYZJA NR RKR – 41/2005

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, z późn. zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy 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 – z urzędu – postępowania w sprawie stosowania przez Y z siedzibą w Z, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. Uznaje się stosowanie przez Y z siedzibą w Z, w obrocie konsumenckim reklam prasowych samochodu x z silnikiem za cenę zł, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a powołanej na wstępie ustawy o ochronie (...), polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz nieuczciwej

i wprowadzającej w błąd reklamie tego modelu samochodów.

II. Stwierdza się zaniechanie stosowania praktyki określonej w pkt I, od 18 listopada 2004 r., następującego po dniu, w którym Y zamieściła po raz ostatni reklamy o kwestionowanej treści w Gazecie Wyborczej oraz Galicyjskim Tygodniku Informacyjnym „TEMI”.

UZASADNIENIE

W dniu 29 marca 2005 r., postanowieniem nr RKR – 113/2005 organ antymonopolowy wszczął – z urzędu – postępowanie w sprawie stosowania przez Y z siedzibą w Z (zwanego dalej „Spółką”) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w obrocie konsumenckim reklam prasowych samochodu x z silnikiem za cenę zł, które zawierają treść mogącą naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz wprowadzać ich w błąd.

Postępowanie zostało zainicjowane skargą konsumentką dotyczącą odmowy zawarcia umowy sprzedaży samochodu x z silnikiem za cenę zł

– zgodnie z treścią reklamy zamieszczonej w Galicyjskim Tygodniku Informacyjnym „TEMI”, wydanie z dnia 10 listopada 2004 r. – przekazaną organowi antymonopolowemu przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie (zwanego dalej „Rzecznikiem”). Zdaniem Rzecznika, Spółka – zlecając opublikowanie reklamy o takiej treści, a następnie uchylając się od jej skutków, poprzez odmowę zawarcia umowy sprzedaży samochodu za reklamowaną cenę – dopuściła się czynu nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 16 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. Nr 47, poz. 211, z późn. zm. – zwanej dalej „ZNK”).

W ramach ww. postępowania wezwano Spółkę do udzielenia wyjaśnień oraz przesłania stosownych dokumentów: ogłoszeń, folderów i ulotek, zawierających kwestionowaną treść reklamową, a także umów sprzedaży samochodów x z silnikiem

W odpowiedzi Spółka wyjaśniała, że reklamy o identycznej treści zamieszczała:

– w Galicyjskim Tygodniku Informacyjnym „TEMI” z dnia 10 listopada 2004 r. (jest to ogłoszenie, będące podstawą wszczęcia postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów), a następnie z dnia 17 listopada 2004 r.,

– w Gazecie Wyborczej z dnia 17 listopada 2004 r.,

– w Super Nowościach z dni 5 – 7 oraz 12 – 14 listopada 2004 r. Po przeprowadzeniu analizy treści przedmiotowych reklam, organ antymonopolowy zwrócił uwagę na następujące, zawarte w nich zapisy: „Nie trzeba reklamować. Nowa x już od zł. „ oraz (...). Niezawodna, z ekonomicznym silnikiem dCi, bagażnikiem 510 l, ze zmienionym tyłem i w nowych kolorach. A cena nie potrzebuje reklamy”.

Ustalono również, że Spółka nie zawierała umów sprzedaży samochodów x z silnikiem za cenę zł – wszystkie takie umowy, przesłane na żądanie organu, zawierały bowiem ceny znacznie wyższe.

Uwzględniając powyższe ustalenia, organ antymonopolowy – w ramach postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – postawił Spółce zarzuty, przywołane w sentencji niniejszej decyzji.

Odpowiadając na postawione zarzuty Spółka wyjaśniła, że jej zamiarem nie było wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez emisje przedmiotowych reklam.

Zarówno w czasie ich emisji, jak również obecnie Spółka jest gotowa przyjąć i zrealizować zamówienie klienta na samochód x za cenę zł. Zdaniem Spółki, przedmiotowe reklamy należy rozumieć w sposób ogólny, tzn. że dotyczą one nowego modelu x, który występuje w różnych wersjach (różne silniki, kolory, wyposażenie). Nie można traktować tej reklamy jako odnoszącej się do jednego, konkretnego modelu, który kosztuje ściśle określoną cenę – niezależnie od tego, czy występuje w wersji „benzynowej”, czy w wersji „dCi” – tym bardziej, że w reklamie zaznaczono, iż jest to cena „od”.

Spółka dodała, że reklama zawiera adres strony internetowej, na której zamieszczono pełne dane o modelu x, w tym o jego wyposażeniu i cenach. Ponadto, odwołała się do świadomości przeciętnego odbiorcy reklamy, który rozumie treść przekazu reklamowego i zdaje sobie sprawę z jego charakteru i skutków. Spółka wyraziła przekonanie, że jej reklama nie spełnia znamion reklamy wprowadzającej w błąd z powodu braku możliwości wywołania u kupującego błędnego procesu decyzyjnego i doprowadzenia go do podjęcia błędnej, z punktu widzenia jego interesów ekonomicznych oraz upodobań, decyzji o zakupie samochodu.

Mając powyższe na uwadze organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Analiza zawartości przedmiotowej reklamy – w szczególności zapisów: „Nie trzeba reklamować. Nowa x już od zł. „ oraz ” (...). Niezawodna, z ekonomicznym silnikiem, bagażnikiem 510 l, ze zmienionym tyłem i w nowych kolorach. A cena nie potrzebuje reklamy. „ – wskazuje, że może ona wprowadzać w błąd i sugerować konsumentom, iż za taką cenę nabędą taki właśnie model samochodu, z opisanym w niej wyposażeniem. Jest to tym bardziej prawdopodobne, że cytowane teksty nie zostały wyraźnie od siebie oddzielone oraz nie poinformowano w ich treści, iż odnoszą się one do różnych towarów. Również umieszczenie jednego zdjęcia samochodu sugeruje, że odnosi się ono do obu tych tekstów (zarówno dotyczącego ceny – zł, jak i modelu samochodu – x z silnikiem ...) i jest elementem wspólnym, łączącym te dwie informacje.

Z uwagi na okoliczność, iż samochody osobowe – takie jak x – są sprzedawane głównie w obrocie konsumenckim, na Spółce ciąży – podobnie jak na innych przedsiębiorcach, których kontrahentami są konsumenci – szczególne obowiązki związane z udzielaniem prawdziwej i pełnej informacji.

Nie dysponując właściwą i kompletną wiedzą na temat towarów, konsumenci nie mogą bowiem podejmować świadomych i w pełni suwerennych decyzji w sprawie ich nabycia. Zasada ta obejmuje również reklamę.

W odniesieniu do informowania o cenach towarów, określone obowiązki nakłada na sprzedawcę w pierwszej kolejności ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.). Stosownie do treści art. 2 ust. 1 tej ustawy – „Sprzedawca jest obowiązany podać do wiadomości kupującego cenę oferowanego towaru konsumpcyjnego (...). Taki sam sposób podawania cen powinien być stosowany w reklamie”.

W tym miejscu wyjaśnienia wymaga, że pojęcie ceny zostało zdefiniowane w art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050, z późn. zm.), w świetle którego ceną jest wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie powinien być uwzględniony także podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy.

Z powyższego wynika, że cena powinna mieć charakter ostateczny, czyli taką wysokość na jaką przedsiębiorca wycenił towar lub usługę. Z kolei na

podstawie przepisu art. 12 ust. 2 tej ustawy nałożono na sprzedawców i usługodawców obowiązek podawania cen towarów i usług w sposób prosty i nie budzący wątpliwości co do ich wysokości.

Powyższe obowiązki zostały dookreślone w przepisach rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania cen towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894, z późn. zm.). I tak, § 3 ust. 1 zobowiązuje sprzedawcę do opatrywania towarów, oferowanych kupującym w miejscu sprzedaży wywieszkami, zawierającymi informacje wskazujące ich nazwy handlowe, ceny oraz jednostki miar, do których odnoszą się uwidocznione ceny. Ponadto § 7 ust. 1 i 2 tego rozporządzenia nakłada na sprzedawcę – reklamującego swój towar lub usługę w czasopiśmie, gazetach, prospektach, katalogach, na plakatach lub afiszach, a także specjalnie zorganizowanych pokazach, prezentacjach, jak również w inny sposób – obowiązek uwidaczniania cen jednostkowych towaru, okresu obowiązywania podanej ceny oraz w przypadku promocji, umieszczania – obok ceny dotychczasowej – ceny promocyjnej lub obniżonej, uwzględniającej rabat.

Z analizy powyższych przepisów wynika, że cena podawana przez sprzedawcę – bez względu na to, czy jest to cena umieszczona w miejscu sprzedaży, czy też w reklamie – powinna być jednoznaczna, prosta i nie budząca wątpliwości zarówno co do jej wysokości, jak i towaru (jego rodzaju, marki, typu, wyposażenia lub innych właściwości), którego ona dotyczy. Nie wywiązywanie się z tego obowiązku, tj. udzielanie informacji mogących wprowadzić konsumentów w błąd, stanowi naruszenie przepisów prawa, w tym art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie (...). Przepis ten za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznaje m. in., naruszanie przez przedsiębiorców obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę. Obowiązek rzetelnego informowania konsumentów obejmuje przy tym wszystkie etapy sprzedaży, począwszy od przekazu reklamowego skierowanego

do potencjalnych kupujących, aż do momentu zawarcia przez indywidualnego konsumenta umowy, której przedmiotem jest nabycie towaru.

Szczególną uwagę przywiązuje ustawodawca do należytego informowania konsumentów już w początkowej fazie obrotu rynkowego. Stosowana przez przedsiębiorców reklama może bowiem wpłynąć na decyzje konsumentów co do nabycia towarów.

Mając powyższe na uwadze, ustawodawca podjął działania chroniące konsumentów przed nieuczciwą reklamą. W szczególności polega ona na zakazaniu przedsiębiorcom reklamy stanowiącej czyn nieuczciwej konkurencji – w rozumieniu art. 16 ust. 1 ZNK, w tym określonej w jego pkt 2: „reklamy wprowadzającej klienta w błąd i mogącej przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi”. Podkreślenia wymaga, iż rolą przekazu reklamowego jest nie tylko promowanie danego towaru lub marki i zachęcanie konsumentów do jego nabycia, ale również informowanie ich o cechach towaru oraz jego cenie.

Oceniając rozpowszechnianie przez Spółkę – za pośrednictwem Galicyjskiego Tygodnika Informacyjnego „TEMI”, Gazety Wyborczej, Super Nowości – reklam prasowych samochodu x z silnikiem za cenę zł, należy mieć na uwadze rolę, jaką dla konsumentów odgrywa odbiór informacji zawartych w reklamie. W literaturze przedmiotu obowiązuje pogląd, iż ze względu na silne oddziaływanie reklamy na wybory dokonywane przez konsumentów, należy przyjmować wzorzec adresata nieuważnego i łatwo poddającego się sugestiom, tj. wzorzec przeciętnego adresata reklamy (por: E. Nowińska i M. du Vall w Prawo handlowe. Tom 5. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wydawnictwa Prawnicze PWN, Warszawa 2000).

Tak scharakteryzowany adresat reklamy (w niniejszej sprawie – konsument) będzie z pewnością odbierał informacje dotyczące towaru, jego charakterystyki, właściwości i ceny – zawarte w analizowanej reklamie – jako prawdziwe, łatwo poddając się jej sugestiom. Konsekwencją tego może być podejmowanie przez zainteresowanego konsumenta działań zmierzających do nabycia przedmiotu reklamy lub skonkretyzowania oferty z nią związanej. Potwierdzeniem takiego stanu rzeczy jest przypadek konsumenta – o którym mowa na początku uzasadnienia – korzystającego z pomocy Rzecznika. Konsument skoncentrował się na podstawowym przekazie zawartym w reklamie, tj. zakresie oferowanego towaru, jego cenie i wynikających z tego korzyściach – które podane zostały bez jakichkolwiek zastrzeżeń. Te same elementy reklamy mogły wywołać u każdego innego konsumenta, będącego odbiorcą reklamy, mylne wyobrażenie na temat ceny oferowanego przez Spółkę modelu samochodu.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że – jak słusznie zauważył Rzecznik – zapisy ww. reklamy stanowią czyn nieuczciwej konkurencji. Zgodnie bo-

wiem z treścią art. 16 ust. 1 pkt 2 ZNK – czynem nieuczciwej konkurencji jest „reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi”.

W niniejszej sprawie określone powyżej obowiązki zostałyby zrealizowane wyłącznie w sytuacji, gdyby cena zł odnosiła się do samochodu x z silnikiem

W przeciwnym wypadku, gdy – jak wyjaśniła Spółka – podana cena dotyczy innego modelu samochodu marki x, powyższe obowiązki ustawowe nie zostały zrealizowane, a działania Spółki są sprzeczne z powszechnie i bezwzględnie obowiązującymi przepisami konsumenckimi.

Mając powyższe na uwadze, organ antymonopolowy uznał, iż stosowanie przez Spółkę w obrocie konsumenckim reklam prasowych, których treść może wprowadzać konsumentów w błąd i zawierać niezetelne, niepełne lub nieprawdziwe informacje, stanowi – określoną w art. 23a ustawy o ochronie (...) – praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i orzekł, jak w punkcie I sentencji.

Jednocześnie organ antymonopolowy zważył, że Spółka publikowała reklamy prasowe o wyżej kwestionowanej treści wyłącznie w okresie od 5 do 17 listopada 2004 r., a ostatnie dwie reklamy zamieściła w Galicyjskim Tygodniku Informacyjnym „TEMI” oraz w Gazecie Wyborczej w dnia 17 listopada 2004 r. Skoro zatem przedmiotowych reklam nie stosowała po tej dacie – aż do chwili obecnej, organ antymonopolowy stwierdził zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów od dnia 18 listopada 2004 r.

Przepis art. 23e ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie (...) stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. W tym stanie rzeczy **orzeczono, jak w punkcie II sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 k. p. c. – od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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

– Delegatura w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Plac Szczepański 5.

REJESTR 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
257	19 października 2004 r. sygn. akt XVII Amc 95/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Biuro Podróży „Lazur” Jacek Rybski sp. jawna w Łodzi	„Jeżeli klient rezygnuje z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie, Biuro potrąca 100% ceny przy rezygnacji w terminie krótszym niż 7 dnia przed rozpoczęciem imprezy”	22 lutego 2005 r.
258	19 października 2004 r. sygn. akt XVII Amc 95/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Biuro Podróży „Lazur” Jacek Rybski sp. jawna w Łodzi	„W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”	22 lutego 2005 r.
259	19 października 2004 r. sygn. akt XVII Amc 95/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Biuro Podróży „Lazur” Jacek Rybski sp. jawna w Łodzi	„Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem osób trzecich takie jak kradzieże, rabunki, pożary. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy za zasadzie winy”	22 lutego 2005 r.
260	19 października 2004 r. sygn. akt XVII Amc 95/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Biuro Podróży „Lazur” Jacek Rybski sp. jawna w Łodzi	„W przypadku ofert typu „Joker”, „last minute” (nie posiadających dokładnie określonego miejsca zakwaterowania) organizator gwarantuje jedynie określoną kategorię zakwaterowania i niekoniecznie będzie to obiekt przedstawiony w katalogu lub ofercie sprzedaży”	22 lutego 2005 r.
261	4 sierpnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 40/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jacek Mars Greckie Biuro Podróży „ZANCO&MARS”	„Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez Agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę Organizatora”	22 lutego 2005 r.
262	4 sierpnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 40/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jacek Mars Greckie Biuro Podróży „ZANCO&MARS”	„Przewóz bagażu należącego do uczestnika odbywa się na całkowitą jego odpowiedzialność i Organizator w żadnym przypadku nie może być pociągnięty do odpowiedzialności za ewentualne szkody, kradzież i zaginięcie mogące mieć miejsce podczas wycieczki”	22 lutego 2005 r.
263	4 sierpnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 40/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jacek Mars Greckie Biuro Podróży „ZANCO&MARS”	„G.B.P. ZANCO&MARS zastrzega sobie 50 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji”	22 lutego 2005 r.
264	4 sierpnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 40/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jacek Mars Greckie Biuro Podróży „ZANCO&MARS”	„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z G.B.P. ZANCO&MARS także wynikających z przekroczenia granic oraz wszystkich tych, za które G.B.P. ZANCO&MARS nie może odpowiadać”	22 lutego 2005 r.
265	5 stycznia 2005 r. sygn. akt XVII Amc 129/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Biuro Podróży „Margo Travel” Małgorzata Bosej	„Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora”	22 lutego 2005 r.
266	5 stycznia 2005 r. sygn. akt XVII Amc 129/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Biuro Podróży „Margo Travel” Małgorzata Bosej	„Jeżeli Klient odstąpi od umowy wskazując jednocześnie osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z tej umowy zobowiązana będzie do uiszczenia tylko opłaty manipulacyjnej w wysokości 500 zł”	22 lutego 2005 r.

267	29 grudnia 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 92/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Kredyt Bank S.A. w Warszawie	„Kredytobiorca nie posiadający w Banku rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego zobowiązuje się do otwarcia do dnia uruchomienia kredytu rachunku EKSTRAKONTO (z wyłączeniem EKSTRAKONTO A VISTA) zgodnie z regulaminem otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych EKSTRAKONTO oraz złożenia deklaracji stałych wpłat na rachunek w kwocie nie niższej niż rata kapitałowo-odsetkowa wynikająca z harmonogramu spłat, pod rygorem odstąpienia przez Bank od umowy w dniu przewidywanego uruchomienia kredytu”	22 lutego 2005 r.
268	29 grudnia 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 92/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Kredyt Bank S.A. w Warszawie	„Bank może wypowiedzieć umowę kredytu w całości lub w części, w szczególności z powodu: 1) niespłacenia w terminie należności, o których mowa w § 13 ust. 1, 2) zagrożenia terminowej spłaty kredytu z powodu złej sytuacji finansowo majątkowej Kredytobiorcy, 3) znacznego obniżenia się realnej wartości złożonego zabezpieczenia lub utraty tego zabezpieczenia, 4) niedotrzymania innych warunków umowy kredytu”	22 lutego 2005 r.
269	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 72/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Elżbieta Kobylińska „Ella-Tur” Biuro Usług Turystycznych w Białymstoku	„Biuro Usług Turystycznych „Ella-Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy”	22 lutego 2005 r.
270	24 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 71/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwani: Jacek Banaszak i Zbigniew Olejnik Przedsiębiorstwo Budowlane „Warta” Spółka cywilna w Różankach	„W przypadku rezygnacji z kupna lokalu zwrot sum wniesionych na jego kupno (...) nastąpi: a) po odliczeniu kosztów obsługi tj. 5% planowanego kosztu lokalu w terminie 14 dni od daty wskazania przez rezygnującego innego Kupującego, który wniecie równoważną sumę i podpisze ze spółką umowę, b) po odliczeniu kosztów obsługi tj. 10% planowanego kosztu lokalu w terminie 90 dni od dnia rezygnacji w przypadku nie wskazania następcy”	22 lutego 2005 r.
271	24 listopada 2004 r. Sygn. akt XVII Amc 71/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jacek Banaszak i Zbigniew Olejnik Przedsiębiorstwo Budowlane „Warta” Spółka cywilna w Różankach	„W przypadku § 6 pkt 2b) spółka dokona rozliczenia w ciągu 30 dni z Kupującym, obciążając go odsetkami wg § 4 pkt 2 oraz pobierze odszkodowanie umowne w wysokości 10% planowanego kosztu lokalu i dokona zwrotu na rzecz Kupującego w ciągu 90 dni”	22 lutego 2005 r.
272	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 97/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwani: Wiktor Michał Wlazły i Ewa Maria Wlazły PPHU „EWA” Biuro Turystyczne „Pa-Co-Tour” w Pabianicach	„W wyjątkowych przypadkach biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu lub zakwaterowania w innych obiektach o tym samym standardzie”	22 lutego 2005 r.
273	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 97/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwani: Wiktor Michał Wlazły i Ewa Maria Wlazły PPHU „EWA” Biuro Turystyczne „Pa-Co-Tour” w Pabianicach	„Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy spowodowanej znaczną inflacją, zmianą cen u kontrahenta, zmianą przepisów finansowych, kursów walut oraz innymi nieprzewidywanymi przez biuro zmianami kosztów (oceny jako siła wyższa) a mającymi związek z oferowanymi świadczeniami”	22 lutego 2005 r.
274	8 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Mega Travel” Sp. z o.o. w Katowicach	„W przypadku rezygnacji następujących z przyczyn nie leżących po stronie biura dokonuje się następujących potrąceń: opłatę manipulacyjną w wysokości wpłaconego zadatku, nie mniej niż 100 PLN/osobę oraz inne poniesione koszty rzeczywiste przy rezygnacji do 45 dni przed imprezą, 30% przy rezygnacji między 44 a 30 dniem przed imprezą, 60% ceny przy rezygnacji między 29 a 15 dniem przed imprezą, 90% ceny przy rezygnacji między 14 a 7 dniem przed imprezą, 100% przy rezygnacji w terminie krótszym niż 7 dni przed imprezą”	22 lutego 2005 r.

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
275	8 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Mega Travel” Sp. z o.o. w Katowicach	„Reklamacji nie podlegają oferty typu „last minute” oraz oferty specjalne”	22 lutego 2005 r.
276	8 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Mega Travel” Sp. z o.o. w Katowicach	„Wszelkie spory wynikające z tytułu realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie porozumienia przez sąd powszechny właściwy dla biura”	22 lutego 2005 r.
277	8 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Mega Travel” Sp. z o.o. w Katowicach	„Jeżeli na kilka dni przed rozpoczęciem imprezy Biuro dysponuje jeszcze wolnymi miejscami zdarza się, że są one sprzedawane po obniżonej cenie w ramach oferty Last Minute. W tej ofercie część świadczeń może odbiegać jakością od normalnego standardu opisanego w katalogu, a Klient nie ma prawa stawiania takich samych wymagań co uczestnicy korzystający z oferty za normalną cenę”	22 lutego 2005 r.
278	22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 115/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jolanta Kidaj Biuro Usługowo-Handlowe „Guliver” w Lublinie	„Organizator (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (pośredników)”	22 lutego 2005 r.
279	22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 115/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jolanta Kidaj Biuro Usługowo-Handlowe „Guliver” w Lublinie	„Wszelkie roszczenia Klienta, który spełnił świadczenia pieniężne związane z rozwiązaniem Umowy w oparciu o pkt 4 Warunków Płatności winny być kierowane do pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora”	22 lutego 2005 r.
280	22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 115/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jolanta Kidaj Biuro Usługowo-Handlowe „Guliver” w Lublinie	„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczęcią hotelu”	22 lutego 2005 r.
281	22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 115/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jolanta Kidaj Biuro Usługowo-Handlowe „Guliver” w Lublinie	„Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraczonych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne”	22 lutego 2005 r.
282	22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 115/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jolanta Kidaj Biuro Usługowo-Handlowe „Guliver” w Lublinie	„Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora”	22 lutego 2005 r.
283	22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 115/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Jolanta Kidaj Biuro Usługowo-Handlowe „Guliver” w Lublinie	„Organizator wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę”	22 lutego 2005 r.
284	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„Koszty budowy 1 m ² powierzchni całkowitej może się zmienić w zależności od wzrostu czynników cenotwórczych i budowlanych mających wpływ na koszt budowy”	22 lutego 2005 r.



285	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„Decyzję o zmianach kosztu budowy 1 m ² i innych w tym zakresie podejmuje Zarząd Spółdzielni. O powyższych zmianach Przyszły Użytkownik każdorazowo informowany będzie odrębnym pismem”	22 lutego 2005 r.
286	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„W przypadku rezygnacji (złożonej na piśmie) z dalszego finansowania budowy lub wypowiedzenia umowy zgodnie z § 4 pkt 2 Spółdzielnia potrąci Przyszłemu Użytkownikowi: a) 5% wartości umownej na dzień złożonej rezygnacji tytułem zwrotu kosztów obsługi inwestorskiej, b) 3% wartości umownej na dzień złożenia rezygnacji tytułem podjętego ryzyka inwestycyjnego przez S.S.B.M. NOWA. Wniesione przez rezygnującego Przyszłego Użytkownika wpłaty bez odsetek, pomniejszone o w/w potrącenia zostaną Mu zwró- cone przez Spółdzielnię, w terminie 30 dni od dnia wstąpienia w miejsce rezygnującego innego członka Spółdzielni”	22 lutego 2005 r.
287	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„Umowa wygasa tylko i jedynie w przypadkach określonych w jej postanowieniach”	22 lutego 2005 r.
288	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„W przypadku rezygnacji przez Przyszłego Użytkownika (Członka Spółdzielni) z finansowania inwestycji wpłacona kwota podlega zwrotowi bez odsetek, przy czym Spółdzielnia potrąci z wpłaconej kwoty 5% tytułem kosztów obsługi i podjętego ryzy- ka. Zwrot kwoty po potrąceniu w/w kosztów nastąpi w terminie 30 dni od daty wstąpienia nowego Członka Spółdzielni w miejsce członka występującego (rezygnującego)”	22 lutego 2005 r.
289	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„W terminie późniejszym Spółdzielnia zawrze umowę o realiza- cję domu jednorodzinnego w zabudowie szeregowej/bliźniaczej, którą Przyszły Użytkownik zobowiązuje się podpisać w ciągu 15 dni od daty jej otrzymania”	22 lutego 2005 r.
290	21 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 69/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Sosnowiecka Spółdzielnia Budownictwa Mieszkaniowego „Nowa” w Sosnowcu	„W terminie późniejszym Spółdzielnia zawrze umowę o realizację mieszkania w domu wielorodzinnym, którą Przyszły Użytkownik zobowiązuje się podpisać w ciągu 7 dni od daty jej otrzymania”	22 lutego 2005 r.
291	16 lutego 2004 r. sygn. akt XVII Amc 13/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Centrum Kształcenia Językowego „The Point” w Krakowie	„Niniejsza umowa może zostać wypowiedziana przez Klienta z zachowaniem trzydziestodniowego terminu wypowiedzenia, pod warunkiem opłacenia wszystkich określonych w § 4 należności wobec „The Point” do dnia upływu okresu wypowiedzenia oraz wniesienia jednorazowej opłaty w wysokości 650 zł w terminie 14 dni od dnia upływu przedmiotowego okresu”	22 lutego 2005 r.
292	16 lutego 2004 r. sygn. akt XVII Amc 13/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Centrum Kształcenia Językowego „The Point” w Krakowie	„Nie nalicza się jednorazowej opłaty, o której mowa w ust. 1, w przypadku opłacenia przez Klienta całego kursu”	22 lutego 2005 r.
293	16 lutego 2004 r. sygn. akt XVII Amc 13/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konku- rencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Centrum Kształcenia Językowego „The Point” w Krakowie	„W przypadku, gdy pozostała przez Klienta do zapłaty za całość kursu kwota jest niższa od jednorazowej opłaty, o której mowa w ust. 1, przedmiotowa opłata ulega zmniejszeniu do tej kwoty”	22 lutego 2005 r.

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
294	16 lutego 2004 r. sygn. akt XVII Amc 13/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Centrum Kształcenia Językowego „The Point” w Krakowie	„W przypadku wypowiedzenia, kwoty wpłacone za kurs zgodnie z wybranym wariantem płatności nie podlegają zwrotowi”	22 lutego 2005 r.
295	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Wyrażam zgodę na zmianę ceny imprezy (np. w przypadku zmiany kursu walut), zmianę programu i warunków sprzedaży”	22 lutego 2005 r.
296	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Rezygnacja z udziału w imprezie, niezależnie od przyczyny pociąga za sobą potrącenia określone niniejszymi warunkami: (...) d) 100% kosztów pobytu w przypadku rezygnacji poniżej 7 dni przed rozpoczęciem wycieczki”	22 lutego 2005 r.
297	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„MAZUR POL zastrzega sobie prawo zmian cen imprez z powodu zmian: przepisów prawnych i podatkowych, kursów walut, cen paliwa, taryf przewozowych, cen usług hotelarskich oraz innych mających wpływ na kalkulację”	22 lutego 2005 r.
298	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„MAZUR POL zastrzega sobie prawo podwyższenia ceny imprezy nie później niż 20 dni przed datą jej rozpoczęcia, jeżeli jest to uzasadnione: a) wzrostem kosztów transportu, b) wzrostem opłat urzędowych (takich jak podatki, opłaty lotniskowe itp.), c) wzrostem kursów walut. Uczestnik w przypadku gdy nowa cena nie jest wyższa o ponad 10%, zobowiązany jest dokonać zapłaty”	22 lutego 2005 r.
299	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”	22 lutego 2005 r.
300	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadomienia uczestnika o każdej istotnej zmianie warunków umowy (termin, program, cena standard, itp.). Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, lub rezygnację z imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika będzie traktowany przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”	22 lutego 2005 r.
301	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„MAZUR POL zastrzega sobie prawo zmiany programu imprezy, jej terminu lub odwołania, z powodów organizacyjnych, m.in. braku odpowiedniej liczby uczestników – najpóźniej na 10 dni przed rozpoczęciem imprezy, lub z przyczyn leżących po stronie kontrahenta na 72 godziny przed rozpoczęciem imprezy”	22 lutego 2005 r.



302	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora, MAZUR POL część świadczeń będzie zmuszony zastąpić świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, nie stanowi to wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu”	22 lutego 2005 r.
303	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„MAZUR POL zastrzega sobie możliwość zastąpienia części świadczeń świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, bez uprzedniego powiadomienia uczestnika, a także w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu, a także trasy przejazdu. Dopuszcza się także możliwość opóźnienia środków transportu spowodowanego siłą wyższą niezależną od woli organizatora, Zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych przy jednoczesnym zachowaniu zakresu i standardu świadczeń”	22 lutego 2005 r.
304	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Nie uważa się za wadę imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta lub wyrządzonych przez osoby prawne bądź fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z MAZUR POL, a także wynikające z przekroczenia granic oraz wszystkich tych, za które MAZUR POL nie może odpowiadać”	22 lutego 2005 r.
305	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Odpowiedzialność MAZUR POL za szkody poniesione przez uczestnika na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości ceny imprezy”	22 lutego 2005 r.
306	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„W przypadku imprezy Last minute Klient nie może stawiać takich samych wymagań co przy imprezach wykupionych za pełną cenę”	22 lutego 2005 r.
307	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„W przypadkach umów Lat Minute MAZUR POL gwarantuje jedynie warunki podstawowe przewidziane w umowie”	22 lutego 2005 r.
308	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„MAZUR POL wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów i pośredników dotyczących warunków a odbiegających od niniejszych postanowień”	22 lutego 2005 r.
309	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Kwestie sporne pomiędzy stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby MAZUR POL”	22 lutego 2005 r.
310	24 listopada 2004 r. sygn. akt XVII Amc 119/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: Wanda Kwiatkowska i Andrzej Kwiatkowski Przedsiębiorstwo Turystyczno-Uslugowe MAZUR POL s.c.	„Gdyby zaistniała konieczność dochodzenia roszczeń przez sądem to strony zgodnie określają jako sąd właściwy dla rozpoznania sporu Sąd Rejonowy w Szczytnie”	22 lutego 2005 r.

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
311	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Opłata przygotowawcza stanowi bezzwrotne (za wyjątkiem przypadku określonego w art. 5 ust. 2) wynagrodzenia za przygotowanie i zawarcie umowy”	22 lutego 2005 r.
312	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Uczestnik grupy może dokonać za zgodą Profit zmiany pakietu kwotowego z niższego na wyższy (nie odwrotnie)”	22 lutego 2005 r.
313	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Brak wpłaty raty kompletnej w danym miesiącu lub nie wpłacenie jej w wyznaczonym przez Profit terminie, pozbawia uczestnika grupy uczestnictwa w danym akcie asygnacyjnym, poprzez cofnięcie przyznanego towaru. Cofnięty towar powiększy fundusz danej grupy w następnym akcie asygnacyjnym”	22 lutego 2005 r.
314	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Koszty obsługi - jest to opłata wyrażona procentowo w stosunku do wybranego pakietu kwotowego, określona na pierwszej stronie umowy, pobierana przez Profit na obsługę i administrację grupy (nie obejmuje kosztów dochodzenia zadłużenia od pozostałych członków grupy) miesięcznie w postaci tzw. opłaty za obsługę”	22 lutego 2005 r.
315	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Pierwszy akt asygnacyjny dla uczestników grupy odbędzie się nie później niż w dwa miesiące po utworzeniu grupy. Następne akty asygnacyjne odbywać się będą w terminie ustalonym przez Profit, do momentu odbioru towaru przez ostatniego uczestnika grupy, o czym zostaną powiadomieni pisemnie uczestnicy grupy”	22 lutego 2005 r.
316	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Profit zastrzega sobie prawo decydowania o sposobie kompletowania pakietów kwotowych oraz łączenia grup biorących udział w aktach asygnacyjnych”	22 lutego 2005 r.
317	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Podczas comiesięcznego aktu asygnacyjnego Profit będzie przydzielać towary do wysokości posiadanego funduszu grupy, utworzonego z rat podstawowych wpłaconych przez uczestników grupy w danym miesiącu”	22 lutego 2005 r.
318	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„W przydziale towarów biorą udział wyłącznie pisemne oferty osobiste, które wpłynęły do Profitu na pięć dni przed aktem asygnacyjnym. Oferty pisemne winny być wypełnione na drukach dostarczonych przez Profit, stosownie do zawartych w nich wskazówek. Profit zobowiązuje się do terminowego dostarczenia druków. Uczestnik grupy ponosi ryzyko nieterminowego dostarczenia oferty przesłanej za pośrednictwem poczty”	22 lutego 2005 r.
319	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„Udział własny w przypadku, gdy oferta okaże się zwycięska, będzie zaliczony na poczet płatności przyszłych rat, po wyrażeniu zgody przez Profit, skracając ich okres, począwszy od ostatniej raty”	22 lutego 2005 r.
320	20 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 50/03	Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	Powód: Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Pozwany: „Profit” sp. z o.o. w Katowicach	„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 cofnięta przyznana asygnata z równoczesnym odwołaniem go od przydziału asygnaty na kolejne trzy miesiące”	22 lutego 2005 r.

Dwie trzecie szkół językowych stosuje klauzule w rażąco sposób naruszające interesy konsumentów – wynika z ostatniej analizy UOKiK. Większość zapowiedziała dobrowolne wycofanie się z kwestionowanych praktyk. W stosunku do pozostałych Urząd skierował 16 pozwów do sądu i wydał 23 decyzje stwierdzające naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeanalizował ogólne warunki umów stosowane przez 287 szkół językowych zlokalizowanych na terenie całego kraju. Prawie dwie trzecie skontrolowanych przedsiębiorców działających w tej branży (179 podmiotów) używało wzorców umownych zawierających niedozwolone klauzule. Tylko w odniesieniu do 38 proc. zbadanych szkół nie wniesiono zastrzeżeń.

Stwierdzone nieprawidłowości to przede wszystkim:

- **przyznawanie sobie przez szkołę językową prawa do jednostronnej zmiany świadczenia, zwłaszcza ceny kursu (13 proc. skontrolowanych)** – analizowane wzorce umowne nie zapewniają konsumentom poczucia bezpieczeństwa co do stałości opłat. Często nie wskazują maksymalnej wysokości, o jaką mogą wzrosnąć. Nie przewidują ponadto prawa klienta do odstąpienia od umowy w sytuacji podwyższenia ceny. Część zakwestionowanych klauzul przyznaje szkole prawo do jednostronnej zmiany umowy – na przykład terminów zajęć. Konsument, po wprowadzeniu zmian, związany będzie zatem postanowieniami, z którymi faktycznie nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem kontraktu. Szkoły językowe naruszają ponadto wynikający z kodeksu cywilnego obowiązek, zgodnie z którym nowy wzoreczek wydany w czasie trwania umowy o charakterze ciągłym wiąże konsumenta, jeżeli został mu doręczony i nie wypowiedział on umowy w najbliższym terminie. Zamieszczenie informacji na tablicy ogłoszeń nie spełnia tego wymogu;
- **wyłączanie obowiązku zwrotu wniesionych przez konsumentów opłat w przypadku rezy-**

gnacji z kursu językowego (73 proc. skontrolowanych) – umowy zawierane przez szkoły językowe z reguły przewidują konieczność uiszczenia z góry opłaty wstępnej lub zapłacenia rat (najczęściej na początku semestru). W sytuacji rezygnacji z nauki są one zatrzymywane. Szkoły nie analizują przy tym, w jakim stopniu świadczenie na rzecz konsumenta zostało wykonane. UOKiK nie neguje prawa szkoły językowej do potrącania uzasadnionych kosztów poniesionych w związku z organizacją kursu. Jednak żądanie zapłaty stu procent ceny w przypadku rezygnacji z nauki jest rażąco wygórowaną kwotą. Postanowienia umowne wykluczają w wielu przypadkach możliwość zwrotu wniesionych opłat także w sytuacji rozwiązania kontraktu z ważnych powodów (choroba, zmiana sytuacji życiowej czy miejsca zamieszkania);

- **nakładanie obowiązku zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego (23 proc. skontrolowanych)** – niektóre postanowienia umowne ustalają wysokość odsetek za zwłokę w uiszczeniu opłaty za kurs językowy na 1 proc. dziennie – w skali roku jest to 365 proc., a zatem wielkość przekraczająca kilkakrotnie wartość kursu. W opinii Prezesa UOKiK stanowi to rażące naruszenie interesu konsumentów;

- **ograniczenie odpowiedzialności szkoły językowej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (6 proc. skontrolowanych)** – zgodnie z klauzulami stosowanymi przez niektórych przedsiębiorców, konsument nie ma prawa domagać się rekompensaty za niewywiązanie się szkoły z umowy. Co więcej, placówki wyłączają w regulaminach odpowiedzialność za rzeczy pozostawione na ich terenie. Tego rodzaju postanowienia są niedopuszczalne: na mocy uchwały Sądu Najwyższego, przy zawieraniu umowy o świadczenie usługi, dla której wykonanie niezbędne jest zdjęcie odzieży wierzchniej, dochodzi do zawarcia umowy przechowania. W związku z tym szkoła powinna ponosić odpowiedzialność za pozostawione przez konsumenta rzeczy;

- **zastrzeżenie, że ewentualne spory rozstrzygać będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby szkoły (14 proc. skontrolowanych).**

Prezes UOKiK zakwestionował również inne klauzule regulujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy – na przykład stwierdzające, że zaległość w opłaceniu raty przekraczająca 21 dni powoduje przekazanie zobowiązania firmie windykacyjnej i konieczność zapłaty 860 złotych za rozpoczęcie odpowiedniej procedury bądź ustalające, że zmiana daty rozpoczęcia lub zakończenia kursu nie powoduje przesunięcia innych terminów określonych w umowie, w tym również terminów płatności. Należy podkreślić, że ponad trzy czwarte placówek, w których stwierdzono nieprawidłowości, dostosowało się do wezwań Urzędu i zmieniło zakwestionowane postanowienia. W pozostałych przypadkach Prezes UOKiK wystąpił do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 16 pozwami o wpisanie klauzul do rejestru niedozwolonych postanowień umownych (w przygotowaniu jest kolejnych 8 pozwów). Ponadto, Urząd wszczął 26 postępowań wobec szkół językowych, które stosowały w swoich wzorcach klauzule już umieszczone w rejestrze; dotychczas wydano 23 decyzje stwierdzające naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Niniejsza analiza stanowi część realizowanej obecnie rządowej Strategii Polityki Konsumentckiej, którą przygotował Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jako jeden z priorytetowych celów wskazano w niej wyeliminowanie do 2006 roku niedozwolonych klauzul umownych z polskiego obrotu prawnego. W przypadku wielu segmentów rynku konsument nie ma bowiem możliwości negocjowania treści kontraktu. Jego rola sprowadza się do zaakceptowania proponowanej umowy lub jej odrzucenia. Stąd też bierze się niebezpieczeństwo narzucenia mu postanowień, które nie zawsze są korzystne. Przeciwdziałaniu takim praktykom służy przysługująca Prezesowi Urzędu możliwość ustalenia, czy wzorce umowy nie naruszają praw konsumentów, jako słabszej strony kontraktu. W tym roku UOKiK przedstawił wyniki analizy między innymi wzorców umów stosowanych przez niepubliczne szkoły wyższe i sprzedawców nowych samochodów – stwierdzając liczne nieprawidłowości.

Sygn. akt AB-0/00

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Dnia 4 sierpnia 2005 roku
Arbiter Bankowy przy Związku
Banków Polskich
po rozpoznaniu w dniu 4 sierpnia 2005 roku w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku W. B.
zam. w O.
przeciwko Bankowi S. A. w W.
o zapłatę 4.710 zł

1. oddała wniosek;
2. kosztami postępowania w kwocie 50 zł obciąża Wnioskodawcę i uznaje je za uiszczone w całości.

Uzasadnienie:

Wnioskodawca W. B. wniósł o zasądzenie od Banku S. A. w W. kwoty 4.710 zł z tytułu należnych mu odsetek od lokaty terminowej, które powinny być naliczane przez Bank według stałej stopy procentowej, określonej w zawartej umowie lokaty terminowej, w trakcie całego okresu trwania umowy.

Bank S. A. w W. wniósł o oddalenie wniosku i wskazał, że odsetki były w całym okresie trwania umowy naliczane prawidłowo, zgodnie z podpisaną przez strony umową lokaty terminowej oraz Regulaminem rachunku oszczędnościowego lokaty terminowej.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie nie jest uzasadnione.

Na wstępie rozważań przywołać należy przepis art. 353 kc, który statuuje zasadę swobody kontraktowania, według której strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel

nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współzycia społecznego. Jeśli więc strony umowy określały swoje wzajemne prawa i obowiązki, zobowiązane są do ich wykonania z należytą starannością. Z kolei przesłankami odpowiedzialności kontraktowej (umownej) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 471 kc), które muszą wystąpić łącznie, są następujące okoliczności:

1. istnienie ważnego zobowiązania;
2. niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
3. wina;
4. powstanie szkody;
5. związek przyczynowy między zawinionym zachowaniem sprawcy szkody, a powstałą szkodą.

Obowiązek wykazania powyższych okoliczności ciąży na wierzycielu – Wnioskodawcy (art. 6 kc), który w ocenie Arbitra nie wykazał przesłanek z p. 2-5.

Bezspornym jest, że w dniu 20 listopada 2001 roku Wnioskodawca zawarł z Bankiem umowę lokaty terminowej w kwocie 20.000 zł na 36 miesięcy. Zgodnie z § 2 umowy, warunki otwierania i prowadzenia lokaty określone zostały w „Regulaminie rachunku lokaty oszczędnościowej”, który stanowił integralną część umowy. Na dzień zawarcia umowy oprocentowanie wynosiło 11,7% w stosunku rocznym, jednakże w § 9 Regulaminu określono, iż środki pieniężne przechowywane na lokacie są oprocentowane według zmiennych stóp procentowych, określanych w uchwale Zarządu Banku.

Poza sporem pozostaje również fakt, że Bank naliczył należne Wnioskodawcy odsetki w wysokości 3.163,12 zł i kwotę tę przekazał na wskazany rachunek w dniu 20 listopada 2004 roku.

W postępowaniu przed Arbitrem Wnioskodawca podniósł, iż w zawartej umowie „jednoznacznie ustalono oprocentowanie w wysokości 11,7% obowiązujące od 20

listopada 2001 do 20 listopada 2004 roku w wysokości stałej”, a nadto takie oprocentowanie wynika z Wyciągu nr 1 z dnia 2001/11/20. W związku z tym, zgodnie z obliczeniami Wnioskodawcy, powinien On otrzymać od Banku kwotę w wysokości 7.873,37 zł z tytułu należnych mu odsetek. Bank jednak wypłacił mu tylko 3.163,12 zł, dlatego też winien jest mu sporną kwotę w wysokości 4.710 zł. Wnioskodawca podnosił również, że załącznik „Regulamin” jest tylko ulotką informacyjną, a podstawą prawną jest umowa.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu konieczne jest ustalenie, czy Bank prawidłowo, tj. w wysokości określonej w umowie, której integralną częścią jest Regulamin, naliczył odsetki za cały okres jej trwania.

Na wstępie rozważań przywołać należy przepis art. 109 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe, który w § 1 stanowi, iż banki mogą wydawać m. in. regulaminy określające warunki wykonywania przez nie różnych czynności usługowych banku. Zgodnie z § 2 art. 109 takie postanowienia regulaminów wydawanych przez banki są wiążące dla stron, jeśli strony w umowie nie ustalą odmiennie swoich praw i obowiązków. W przedmiotowym sporze, w § 2 umowy lokaty terminowej zawartej przez Wnioskodawcę z Bankiem wyraźnie wskazano, iż warunki otwierania i prowadzenia lokaty określa „Regulamin rachunku lokaty oszczędnościowej”, nie określono natomiast w umowie sposobu oprocentowania (żadne z określeń „zmiennie” bądź „stałe” oprocentowanie nie zostało zakreślone ani skreślone). Gdyby zamiarem stron było wyłączenie postanowień tego Regulaminu w stosunku do Wnioskodawcy – § 2 pkt 2 umowy powinien zostać wykreślony, podobnie jak stało się to w przypadku § 2 pkt 1 umowy (dot. Regulaminu rachunków oszczędnościowych lokat terminowych w złotych). Jednakże umowa w § 2 wyraźnie



przewiduje, że warunki otwierania i prowadzenia lokaty są określone przez Regulamin rachunku lokaty oszczędnościowej. Regulamin ten w § 9 wskazywał, iż środki pieniężne przechowywane na lokacie są oprocentowane według zmiennych stóp procentowych określanych w uchwale Zarządu Banku.

W związku z powyższym, zarzuty Wnioskodawcy, iż oprocentowanie środków powinno być stałe (11,7% w skali roku), zaś postanowienia Regulaminu rachunku lokaty oszczędnościowej nie są dla niego wiążące, gdyż stanowią tylko „ulotkę”, są bezzasadne. Wnioskodawca podpisał umowę, w której uznał, że zasady otwierania i prowadzenia lokaty są szczegółowo określone w Regulaminie, który otrzymał, w związku z tym akt ten stał się dla Wnioskodawcy wiążący z chwilą podpisania umowy, tj. z dniem 20 listopada 2001 roku (art. 384 § 1 kc).

Mając na uwadze powyższe należy uznać, iż wysokość oprocentowania do lokaty Wnioskodawcy była ustalana prawidłowo, zgodnie ze stopami oprocentowania obowiązującymi w Banku w poszczególnych okresach czasu, co było wielokrotnie wyjaśniane przez Bank, m. in. poprzez wskazanie szczegółowych zasad wysokości naliczania odsetek (dowód – pisma).

Z kolei, w zakresie zarzutu dotyczącego Wyciągu nr 1 z dnia 2001/11/20 należy uznać, iż określona tam stopa procentowa w wysokości 11,7% dotyczyła oprocentowania lokaty w konkretnej dacie sporządzenia takiego wyciągu, tj. w dniu 20 listopada 2001 roku, nie stanowiła natomiast podstawy do naliczania odsetek w takiej wysokości przez cały okres trwania umowy, gdyż nie byłoby to zgodne z właściwością tej lokaty.

Oceniając działania Banku wobec W. B. i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjo-

nalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank dołożył należytej staranności przy wykonywaniu swoich obowiązków w związku z wykonaniem umowy rachunku oszczędnościowego lokaty terminowej. Jak wyżej wykazano, w świetle odpowiednich przepisów umownych i regulaminowych, brak podstaw do odpowiedzialności Banku.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za niezasadne, Arbiter Bankowy oddalił żądanie wniosku.

Na podstawie § 20 ust. 4 Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego, Arbiter obciążył kosztami postępowania w sprawie stronę przegrywającą spór.

Sygn. akt AB-0/05

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Dnia 4 sierpnia 2005 roku Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich po rozpoznaniu w dniu 4 sierpnia 2005 roku w Warszawie na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku J. W. zam. w K. przeciwko Bankowi S. A. w W. o zapłatę 1.014,04 zł

1. oddala wniosek;
2. kosztami postępowania w kwocie 50 zł obciąża Wnioskodawcę i uznaje je za uiszczone w całości.

Uzasadnienie:

Wnioskodawca J. W. wniósł o zasądzenie od Banku S. A. w W. kwoty 1014,04 zł z tytułu różnicy w saldzie rachunku



Katarzyna Marczyńska
– Arbiter Bankowy

bankowego, będącej wynikiem dwukrotnego przewalutowania środków.

Bank S. A. w W. wniósł o oddalenie wniosku i podniósł, że działania Banku były prawidłowe i zgodne z dyspozycjami posiadacza rachunku.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie nie jest uzasadnione.

Bezspornym jest, iż w dniu 28 stycznia 2005 roku Wnioskodawca złożył, za pośrednictwem dostępnego przez Internet serwisu transakcyjnego, dyspozycję przelewu kwoty 35.677,00 zł ze swojego rachunku bankowego na rachunek bankowy Wnioskodawcy w tym samym Banku, ale prowadzony w walucie obcej – USD. Wnioskodawca twierdzi, iż dyspozycja ta była dokonana omyłkowo na rachunek prowadzony w USD, a jego zamiarem było złożenie dyspozycji przelewu na rachunek prowadzony w złotych polskich.

Na skutek dokonanego przelewu i związanego z tym przewalutowania, rachunek Wnioskodawcy, prowadzony w USD, uznany został kwotą 11.317,41 zł. Po zorientowaniu się, iż transakcja ta dokonana została na inny rachunek niż zamierzony, J. W. skontaktował się z Bankiem w celu anulowania transakcji, co okazało się niemożliwe. Wobec tego

Wnioskodawca złożył w Banku reklamację dotyczącą zrealizowanej czynności. Następnie Wnioskodawca dokonał transakcji odwrotnej, której efektem było przewalutowanie kwoty 11.317,41 zł i uznanie jego rachunku kwotą w wysokości 34.662,96 zł.

Wnioskodawca wniósł o zwrot przez Bank kwoty 1.014,04 zł stanowiącej wynik podwójnego przewalutowania dokonanego przez Wnioskodawcę.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu zasadniczą kwestią jest ustalenie czy Bank zachował należytą staranność przy realizacji polecenia przelewu. Jak wynika z przedstawionych dokumentów, zrealizowanie przelewu było wykonaniem jasno sformułowanej dyspozycji, którą samodzielnie wydał posiadacz obu rachunków. Podczas pierwszego etapu jej wydawania Wnioskodawca błędnie określił numer rachunku, który miał zostać uznany kwotą przelewu, jak też nie zachował należytej skrupulatności nie sprawdzając poprawności tego numeru, co pozwoliłoby mu ustrzec się błędu. Podobnie w przypadku drugiego stadium składania dyspozycji przelewu, Wnioskodawca nie sprawdził prawidłowości numeru rachunku bankowego. Jak trafnie wskazuje Bank, podział procedury składania dyspozycji na dwa stopnie ma na celu wyeliminowanie przypadkowych błędów prowadzących do realizacji dyspozycji o treści odmiennej od zamierzonej przez klientów Banku. Podział na dwa etapy ma umożliwić klientom ponowne sprawdzenie poprawności danych zawartych w dyspozycji i następnie ewentualne anulowanie, modyfikowanie lub zatwierdzenie jej treści. W tym kontekście brak podstaw do przyjęcia za usprawiedliwione twierdzeń Wnioskodawcy, że wcześniejsze zamknięcie przez Bank jednego z rachunków (badanie zasadności takiego działania nie jest przedmiotem niniejszego postępowania) i przesunię-

cie danych w spisie posiadanych rachunków stanowi przyczynienie się Banku do powstałej szkody, gdyż wszystkie rachunki nadal były opisane w spisie, a obowiązek wybrania należytych danych i ich zweryfikowania obciążał posiadacza rachunku.

Zgodnie z § 4 umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, zawartej pomiędzy Wnioskodawcą a Bankiem w dniu 2 września 2002 roku, Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnych dyspozycji wydanych przez posiadacza rachunku lub osoby uprawnione. Bezsporne jest, że Wnioskodawca zawierając skutecznie wspomnianą umowę zgodził się na jej postanowienia. W związku z tym uznać należy, iż zrealizowanie przelewu było wynikiem błędu zawinionego przez Wnioskodawcę, a nie przez Bank, wobec czego Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki dokonanej czynności.

Także na gruncie powszechnie obowiązującego prawa nie można znaleźć podstawy odpowiedzialności Banku za zaistniałą sytuację. Po pierwsze: art. 50 u. 1 Prawa bankowego wyraźnie stanowi, że posiadacz rachunku swobodnie dysponuje środkami zgromadzonymi na rachunku, o ile strony nie postanowią inaczej, a po wtóre: w umowie rachunku brak ograniczeń dla posiadacza rachunku w tym zakresie i odpowiadającego im obowiązku Banku do weryfikowania trafności podejmowanych przez klienta decyzji dotyczących jego środków. Ponadto art. 727 kc stanowi, że bank nie może odmówić wykonania zlecenia posiadacza rachunku poza sytuacjami określonymi w przepisach szczególnych, które w niniejszej sprawie nie wystąpiły. Z wymienionych przyczyn, nie jest także uzasadnione żądanie, by Bank miał ponosić skutki drugiej dyspozycji Wnioskodawcy, skutkującej przewalutowaniem kwoty w USD na złote polskie.

Jak wskazuje sam Wnioskodawca, dyspozycja ta złożona została w sposób w pełni świadomy, w celu osiągnięcia stanu, do którego prowadzić miała pierwsza złożona omyłkowo dyspozycja.

I wreszcie przywołać należy art. 61 kc, zgodnie z którym 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. Odwołanie takiego oświadczenia jest skuteczne, jeśli doszło jednocześnie z tym oświadczeniem lub wcześniej. Ponieważ sam Wnioskodawca przyznaje, że odwołanie pierwotnego oświadczenia woli złożone zostało później, nie było ono skuteczne i jako takie nie pozwalało na anulowanie dyspozycji.

Nie sposób również zgodzić się z zarzutem, że Bank nie poinformował konsumenta o zasadach przekazywania środków z rachunku prowadzonego w PLN na konto walutowe i związaną z tym koniecznością przewalutowania, gdyż z samej istoty tych rachunków wynika konieczność dokonania takiej operacji, a nadto na stronie internetowej Banku znajdują się wszelkie niezbędne informacje.

Oceniając prawidłowość działania Banków wobec J. W. i zakładając, że staranność ich działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank dołożył należytej staranności w związku z realizacją dyspozycji polecenia przelewu, złożonej za pośrednictwem internetowego serwisu transakcyjnego Banku.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za niezasadne Arbiter Bankowy oddalił żądanie wniosku.

Na podstawie § 20 ust. 4 Regulaminu bankowego arbitrażu konsumenckiego, Arbiter obciążył kosztami postępowania w sprawie stronę przegrującą spór.



Z uwagi na powtarzające się pytania związane ze składaniem wniosków o ukaranie przedsiębiorców, stosownie do art. 106 a, w związku z art. 37 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poniżej przedstawiamy wzór wypełnionego wniosku o ukaranie wraz z komentarzem.

Łódź, dnia ...
Do Sądu Rejonowego
w
Wydział Grodzki

WNIOSEK O UKARANIE
w postępowaniu zwyczajnym/przyspieszonym *)
WNIOSEK O UKARANIE
bez przeprowadzenia rozprawy *)

KOMENTARZ

Art. 106a ust 1 i 2 ustawy antymonopolowej dotyczy sytuacji, gdy osoba działająca w imieniu przedsiębiorcy (reprezentująca go na zewnątrz w przypadku spółki kapitałowej prawa handlowego) nie udzieli informacji na wezwanie Rzecznika konsumentów do złożenia wyjaśnień i informacji, będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika. Takie zachowanie, naruszające wspomniany art. 106a w związku z art. 37 ust. 4 ustawy, stanowi wykroczenie w rozumieniu ustawy, które może być popełnione, jak każdy czyn przestępny, tylko przez osobę fizyczną. Naruszenie to jest zagrożone karą grzywny, co wynika wprost z ustawy. Postępowanie i orzekanie w sprawach o czyny określone w art. 106a ust. 1 następuje w trybie kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia (kpw). Właściwym jest do tego Sąd Grodzki. Konieczne jest złożenie stosownego wniosku o ukaranie zgodnie z formularzem.

Wyjaśnienie formularza (przykładowe wypełnienie)

Punkty od 1 do 16 dotyczą osoby podejrzanej o czyn naruszający

WNOSZE O UKARANIE			
1. Imię i nazwisko JAN KOWALAKI		2. Pesel 123456789	
3. Nazwisko rodowe		4. Imiona rodziców JAN, JADWIGA	
5. Nazwisko rodowe matki KOWALAK	6. Data i miejsce urodzenia 1 STYCZNIA 1980		
7. Województwo ŁÓDZKIE		8. Powiat ŁÓDŹ	
9. Gmina ŁÓDŹ	10. Ulica PROTEKUNSKA	11. Nr domu 1	12. Nr lokalu 1
13. Miejscowość ŁÓDŹ		14. Kod pocztowy 94-100	15. Poczta ŁÓDŹ
16. Miejsce zatrudnienia FIRMA „XYZ” - PRZEDZ. ZARZĄDU			
17. Dochody 2.500 ZŁ NETTO	18. Stan majątkowy	19. Liczba osób na utrzymaniu 1	
20. Stan rodzinny SIEMY	21. Stan zdrowia obwinionego DOROSŁY		
Upřednie kary za podobne przestępstwo lub wykroczenie			
22. Według oświadczenia/według posiadanych informacji *) NIE KARBANY (ZAWIŁY Z OŚWIADCZENIEM I LUB OPIRANIEM) Z KARNEGO (ART. 106A UST. 1)			
OBWINIONEGO O TO, ŻE:			
23. Opis czynu ze wskazaniem miejsca, czasu, sposobu i okoliczności jego popełnienia oraz wysokości wyrządzonej szkody. RZECZNIK WEZWAŁ PRZEDSIĘBIORCĘ „XYZ” NA ZAKAZIE ART. 37 UST. 4 USTAWY ANTYPONOPOLWATEJ DO ZŁOŻENIA INFORMACJI ... PAN JAN KOWALAKI - PRZEDZ. „XYZ”, UPÓWAŻNIŁ DO REPREZENTACJI SPÓŁKI INFORMII. PRZEDSTAWIENIA INFORMACJI RZECZNIKOWI ...			
24. Tj. Za wykroczenie z art. ...			
25. Na mocy art. 58 1 i 2 kpw, za zgodą obwinionego, którego wyjaśnienia, w świetle zebranych dowodów oraz okoliczności popełnienia wykroczenia, nie budzą wątpliwości, wnoszę o (wskazać rodzaj i wymiar kary albo środka karnego, albo wniosek o odstąpienie od wymierzenia kary lub środka karnego.) WYMAGAM PRZEDZ. KARE, ANI CZYBY OŚWIADCZENIE RZECZNIKOWI, WNIOSZE O ODPÓWIEDZIALNOŚĆ WYKONANA BEZ PRZEPROWADZANIA ROZPRAWY I LUB INNEJ WOLANIE PRZEDZ. ... bez przeprowadzania rozprawy *)			

KOMENTARZ

art. 106a ustawy w zw. z art. 37 ust. 4. Osoba ta zwana jest obwinionym. W rubrykach tych wpisać należy dane osobowe obwinionego. Zawierają dane osobowe poznańcze obwinionego.

Rubryki od 17 do 21 dotyczą warunków materialnych, rodzinnych i osobistych obwinionego, tj. osoby, która w ramach przedsiębiorstwa wezwanego do udzielenia Rzecznikowi informacji, nie uczyniła tego, choć w związku z pełnioną funkcją (np. jako prezes zarządu spółki) winna była to uczynić. Informacje te konieczne są Sądowi w procesie ustalania wysokości grzywny, gdyby uznał osobę obwinionego winną naruszenia przepisów ustawy antymonopolowej art. 106a ustawy w zw. z art. 37 ust. 4.

Rubryka nr 23 zawiera opis czynu ze wskazaniem miejsca, czasu, sposobu i okoliczności jego popełnienia oraz wysokości wyrządzonej szkody. Dotyczy to okoliczności wystąpienia Rzecznika do przedsiębiorcy, informacji od przedsiębiorcy – kto jest odpowiedzialny do udzielania informacji oraz okoliczności nie udzielenia lub odmowy udzielenia żądanych informacji Rzecznikowi. W rubryce tej powinien się znaleźć fragment opisowy, zawierający dokładne informacje jak przebiegał kontakt Rzecznika z przedsiębiorcą i na czym polegało naruszenie przepisów art.

Świadkowie	
27. Imię i nazwisko MIŁOŚĆ KWALIFIKACJE - PRACOWNIA RZECZNIKA KONSUMENTÓW	28. Imię i nazwisko
29. Imię i nazwisko	30. Imię i nazwisko
31. Wymienić inne dowody osobowe i z dokumentów, np.: opinie biegłych, szkice, wywiady, protokoły kontroli, itp. WEZWANIE RZECZNIKA W TRYBIE ART. 37 USTAWY Z DNIA 15 LUTY 2008 R.	
32. Zajęte przedmioty	
33. Dane z Krajowego Rejestru Skazanych MAGDALENA LITWINA, NP. W ZAKŁADIE KARNYM W M. BUCZAKI, PUBLICZNA PRACOWNIA KARNYCH W ZNAKACH SĄDOWYCH	
34. Materiały postępowania przygotowawczego/wyjaśniającego *) W ZAKŁADZIE KARNYM W M. BUCZAKI - NP. BUCZAKI (imię i nazwisko sporządzającego)	

*) niepotrzebne skreślić

106a ustawy w zw. z art. 37 ust. 4.

W rubryce nr 24 należy wpisać przepis, który został naruszony przez obwinionego.

W rubryce nr 25 należy wpisać wniosek, na zasadzie art. 58 l i 2 kpw, o skazanie obwinionego za zarzucany mu czyn, za zgodą obwinionego, bez przeprowadzenia rozprawy, gdy w świetle zebranych dowodów wyjaśnienia obwinionego oraz okoliczności popełnienia wykroczenia nie budzą wątpliwości, a cele postępowania zostaną osiągnięte mimo nie przeprowadzenia rozprawy.

(Można także pozostawić pole 25 wolne, wobec braku wniosku. O winie, sprawstwie i wysokości kary rozstrzyga Sąd.)

Pole 26 zawierać powinno imię i nazwisko pokrzywdzonego. Wykroczenia z art. 106a w związku z art. 37 ust. 4 ustawy nie wskazują

żadnego pokrzywdzonego, dlatego należy pozostawić pole 26 puste. Brak jest pokrzywdzonego w tego rodzaju wykroczeniach.

Pola 27 – 30 zawierać winny dane świadków wykroczenia.

W polu 31 wymienić należy inne dowody osobowe i z dokumentów, np.: opinie biegłych, szkice, wywiady, protokoły kontroli, wezwanie Rzecznika w trybie art. 37 ustawy antymonopolowej.

Pole 32 – nie dotyczy.

Pole 33 powinno zawierać dane z Krajowego Rejestru Skazanych. Np. w Łodzi punktem informacyjnym jest Biuro Podawcze w Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieście. Opłata za uzyskanie takiej informacji wynosi 50 zł w znakach sądowych.



JERZY PASEK

1. Jestem rzecznikiem powiatowym z Lipska w województwie mazowieckim.
2. Swoją funkcję pełnię od 18 stycznia 1999 r.
3. W pracy rzecznika najbardziej cenię sukcesy zawodowe, bowiem są one siłą napędową do jeszcze wydajniejszej pracy.
4. W pracy rzecznika irytuje mnie naiwność i łatwowierność konsumentów oraz niekompetencje przedsiębiorców.
5. Wolny czas najchętniej spędzam z rodziną na czynnym wypoczynku.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałbym powiedzieć, że wdrażając w życie nowy ład konsumenci, stali się współtwórcami czegoś nowego, pozytywnego; być może kiedyś ktoś powie, że świadomość konsumenta została ukształtowana dzięki rzecznikom konsumentów...

WOJCIECH KROGULEC

1. Jestem miejskim rzecznikiem z Częstochowy.
2. Swoją funkcję pełnię od 1 sierpnia 1999 r.
3. W pracy rzecznika najbardziej lubię, gdy sprawa kończy się pozytywnie dla konsumenta.
4. W pracy rzecznika irytuje mnie arogancja i brak poszanowania prawa przez przedsiębiorców.
5. Wolny czas najchętniej spędzam z rodziną.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałbym powiedzieć, że to ogromna satysfakcja móc pomagać ludziom i czuć się potrzebnym.



DANUTA MAZUR

1. Jestem rzecznikiem ze Świdnicy.
2. Swoją funkcję pełnię od 1 kwietnia 2000 r.
3. W pracy rzecznika najbardziej lubię konstruktywny dialog z „przeciwnikiem”, uwieńczony satysfakcją obu stron.
4. W pracy rzecznika irytuje mnie zmienność przepisów prawa oraz wciąż zbyt mała świadomość konsumentów.
5. Wolny czas najchętniej spędzam spacerując z przyjaciółmi po lesie.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałbym powiedzieć, że warto zaczynać każdy dzień od uśmiechu i dobrego słowa, gdyż to pomaga osiągnąć pogodę ducha, nadzieję i wytrwałość w dążeniu do celu.

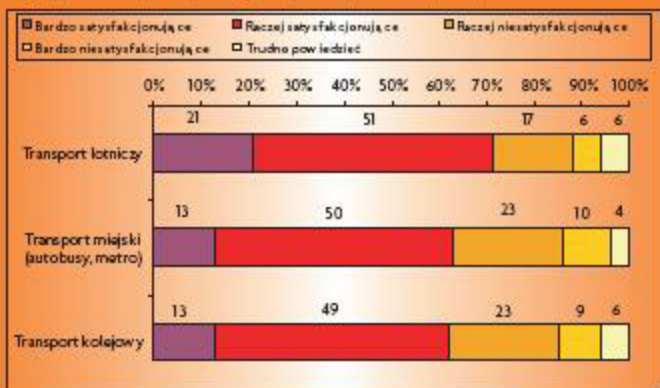
W lipcu 2006 roku Komisja Europejska opublikowała wyniki badania ankietowego poświęconego ocenie znajomości praw pasażerów w transporcie oraz opinii konsumentów na temat usług transportowych.

Większość (62%) badanych ma świadomość faktu, że kupno biletu oznacza zawarcie umowy z firmą transportową. Jednocześnie 80% respondentów nie zna swoich praw i obowiązków wynikających z faktu zawarcia takiej umowy (w Polsce ten odsetek kształtuje się na poziomie 67%).

Przy ocenie poziomu zadowolenia z usług transportowych brano pod uwagę przejrzystość i dostępność informacji o cenach i rozkładzie jazdy, pomoc dla pasażerów niepełnosprawnych, wpływ składanych uwag i reklamacji na poprawę jakości usług oraz sposób traktowania konsumentów w przypadku zmian warunków umowy.

Konsument europejski najwyżej ocenił jakość usług w transporcie lotniczym – 72% ocen pozytywnych, przy 83% ocen pozytywnych dla transportu miejskiego i 82% ocen pozytywnych dla transportu kolejowego.

Ogólny poziom satysfakcji z usług transportowych w UE25 (w %)



Źródło: Special Eurobarometer - Passengers Rights

Omawiając jakość usług świadczonych w transporcie lotniczym najwyżej oceniono pracę kadry lotniczej (86% ocen pozytywnych), bezpieczeństwo (87%), punktualność (80%) i komfort podróży (78%). Najgorzej oceniono zaś system rekompensaty udzielanej pasażerom w razie ewentualnych nieprawidłowości (40% ocen pozytywnych).

W okresie od lutego 2004 roku do lutego 2006 roku jedynie 7% badanych składało reklamacje dotyczącą jakości usług w transporcie lotniczym. Jedna cząsta aż 54% składających reklamacje było niezadowolonych ze sposobu jej rozpatrzenia.