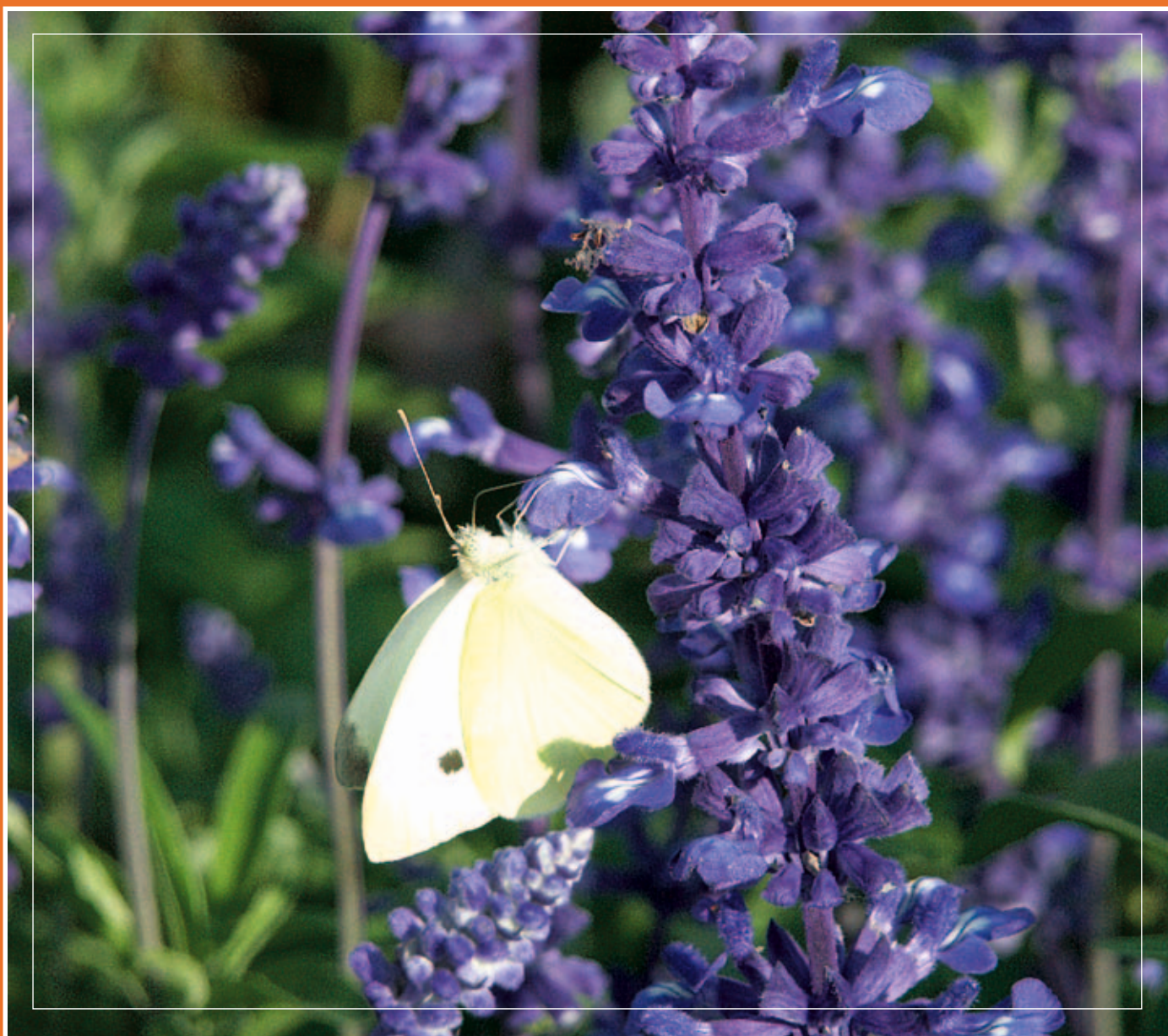


BIULETYN K

Nr 1 (21) MAJ 2006

Wydawnictwo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich



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

- 1** *w kraju*
Już obowiązują
Reforma ubezpieczeń
gospodarczych
Wdrożenie dyrektywy UE
Podkomisja Stała do spraw
Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
- 2-4** *konsument w Europie*
System RAPEX w 2005 roku
Projekty zmian w prawie
unijnym i wątpliwości związane
ze skutecznym
odstąpieniem od umowy
o kredyt konsumencki
Światowy Dzień Konsumenta
EFSA-ECDC
- 5-7** *szczególnej uwadze polecamy*
Skutki dla przedsiębiorcy
wynikające z wpisania
postanowienia umowy
do Rejestru Klauzul
Niedozwolonych
- 8-25** *orzecznictwo w sprawach
konsumenckich*
- 26-27** *Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów*
Moje konsumenckie ABC
- 28-31** *Arbiter Bankowy*
Odsetki od umowy pożyczki
Opłaty naliczone
za niedostarczenie
karty pojazdu
w umówionym terminie
- 32** *forum rzeczników*
Relacja z obchodów Dnia
Konsumenta w Kościerzynie



Serdecznie witamy

Mamy przyjemność zaprezentować Państwu pierwszy numer tegorocznego BIULETYNU.

Kwartalnik ukazuje się już od sześciu lat.

Mamy nadzieję, że służy on Państwu pomocą w zmaganiu się z zadaniami związanymi z pełnioną przez Państwa funkcją – Rzeczników Konsumentów.

Kontynuacja prac związanych z redakcją BIULETYNU nie może obyć się bez Państwa pomocy, dlatego też zachęcamy do współpracy i czekamy na ciekawe materiały.

Serdecznie pozdrawiamy

Redakcja

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



redagują:
Agata Łuczak
(a.luczak@skp.pl)
i Sybilla Graczyk
(prawnik@skp.pl)
oraz zespół:
Grażyna Rokicka,
Sławomir Zaborek,
Tomasz Odziemczyk.

Już obowiązują

W dniu 20 lutego 2006 r. weszła w życie ustawa z dnia 7 lipca 2005 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 157, poz. 1316). Ustawodawca określił odsetki maksymalne, jakie mogą wynikać z czynności prawnej. Jest to w stosunku rocznym czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego NBP (art. 359 § 2¹ Kc). Ustawa zmieniła również ustawę z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.). Wprowadziła m. in. sankcję kredytu darmowego, która ma zastosowanie jeżeli kredytodawca w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy nie doręczy konsumentowi podpisanego przez strony egzemplarza umowy (art. 15 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 5 zd. 2 ustawy).

Z dniem 2 marca 2006 r. weszła w życie ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398). Ustawa w art. 9 nakazuje wydanie trzech rozporządzeń. I tak w dniu 2 marca 2006 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 31 stycznia 2006 r. w sprawie sposobu uiszczania opłat sądowych (Dz. U. Nr 26, poz. 199) oraz rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 31 stycznia 2006 r. w sprawie określenia wzoru oświadczenia o stanie rodzinnym, majątku, dochodach o źródłach utrzymania osoby fizycznej ubiegającej się o zwolnienie od kosztów sądowych w postępowaniu cywilnym (Dz. U. Nr 27, poz. 200). Zaś rozporządzenie w sprawie wysokości wynagrodzenia i zwrotu wydatków poniesionych przez biegłych, kuratorów ustanowionych dla strony w danej sprawie oraz innych osób i instytu-

cji – nie zostało jeszcze ogłoszone (według stanu na dzień 31.03.2006 r.).

Reforma ubezpieczeń gospodarczych

W dniu 24 lutego 2006 r. skierowano do pierwszego czytania na posiedzeniu Sejmu projekt ustawy o zmianie ustawy – Kodeks cywilny, ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Zgodnie z projektem, trzydziestego dnia od wejścia w życie ustawy będzie obowiązywał przepis art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego w następującym brzmieniu: *Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.*

Proponowana zmiana art. 384 § 1 Kc polega na jednoznacznym wprowadzeniu zasady, że wzorzec umowy powinien być doręczany drugiej stronie przed jej zawarciem, bowiem jedynie to gwarantuje możliwość zapoznania się z treścią przyszłej umowy. Obecne określenie „przy zawarciu umowy” jest interpretowane niekiedy tak, że wzorzec umowy jest udostępniany drugiej stronie dopiero w chwili jej podpisywania albo po podpisaniu (z uzasadnienia projektu).

W projekcie ustawy znajduje się także szereg zmian dotyczących tytułu XXVII księgi III Kodeksu cywilnego, tj. umowy ubezpieczenia (art. art. 805–843). W tym miejscu można zasygnalizować, iż

w dniu 28 marca 2006 r. Rada Ministrów ostatecznie przyjęła rekomendowany przez Ministra Finansów projekt ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym. Projekt ten przewiduje likwidację instytucji Rzecznika Ubezpieczonych przez wchłonięcie w struktury przewidzianego Urzędu Nadzoru Finansowego.

Wdrożenie dyrektywy UE

W dniu 21 marca 2006 r. Sejm skierował do pierwszego czytania w Komisji Sprawiedliwości i Praw Człowieka projekt ustawy o zmianie ustawy z dnia 17 grudnia 2004 r. o prawie pomocy w postępowaniu w sprawach cywilnych prowadzonym w państwach członkowskich Unii Europejskiej (Dz. U. z 2005 r. Nr 10, poz. 67). Zmiana ta ma wdrożyć do przywołanej ustawy artykuł 3 ust. 2 lit. a dyrektywy Rady 2003/8/WE z dnia 27 stycznia 2003 r., która ma na celu ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości w sporach transgranicznych poprzez ustanowienie minimalnych wspólnych zasad odnoszących się do pomocy prawnej w sporach o tym charakterze. Przepis art. 3 ust. 2 lit. a dyrektywy stanowi, między innymi, że pomoc prawna jest uważana za właściwą, jeżeli gwarantuje doradztwo przedprocesowe, mające na celu rozstrzygnięcie sporu przed wniesieniem sprawy do sądu. Przepis ten nakłada na państwa członkowskie obowiązek zapewnienia, niezależnie od pomocy prawnej w postępowaniu sądowym, także pomocy prawnej udzielanej przez profesjonalnego doradcę prawnego (w Polsce – przez adwokata lub radcę prawnego) jeszcze przed wszczęciem postępowania. Celem udzielenia tej pomocy ma być ugodowe rozwiązanie sporu i tym samym uniknięcie wszczęcia postępowania sądowego. ■

PODKOMISJA STAŁA DO SPRAW OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Od 14 lutego 2006 roku, w ramach Sejmowej Komisji Gospodarki zaczęła funkcjonować Podkomisja Stała do spraw Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W jej skład weszło 10 posłów V kadencji. Plan działania podkomisji będzie znany dopiero po jej ukonstytuowaniu, mamy nadzieję że nastąpi to wkrótce.

SYSTEM RAPEX w 2005 roku

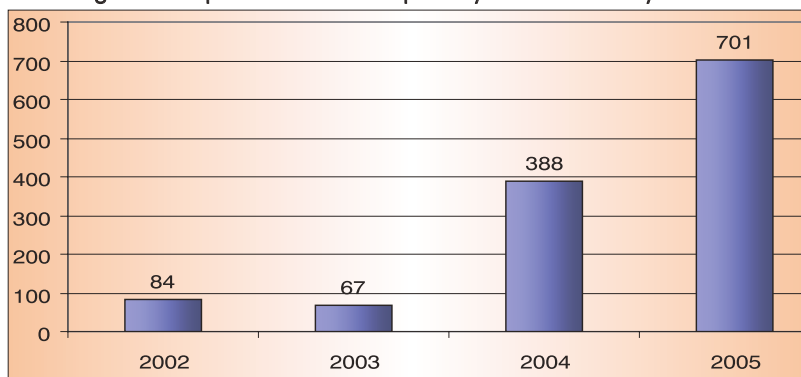
W Unii Europejskiej funkcjonuje Europejski System Szybkiej Wymiany Informacji o Produktach Niebezpiecznych – RAPEX. Zasady funkcjonowania tego systemu określa Dyrektywa 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 3 grudnia 2001 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów. Za pośrednic-

twem systemu RAPEX państwa członkowskie UE (a także państwa kandydujące Rumunia i Bułgaria) oraz Komisja Europejska wymieniają informacje na temat produktów, które stwarzają poważne zagrożenie dla życia lub zdrowia konsumentów.

W każdym kraju członkowskim UE istnieje jeden punkt kontakto-

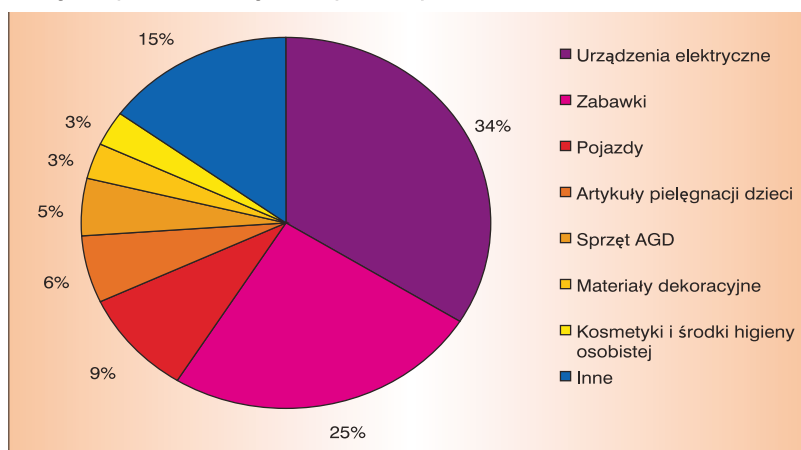
wy w systemie RAPEX, (Polski punkt kontaktowy zlokalizowany jest w Departamencie Nadzoru Rynku Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów), którego głównym zadaniem jest dokonywanie w systemie notyfikacji, tzn. zgłaszanie do systemu informacji o produktach stwarzających zagrożenie dla zdrowia lub życia ludzi, wykrytych na terytorium danego państwa oraz reakcji, a więc informacji o działaniach podjętych przez właściwe organy w stosunku do produktów zgłaszanych do systemu przez inne państwa.

Liczba zgłoszeń o produktach niebezpiecznych w ramach systemu RAPEX



Zródło: „Annual Report on the operation of the Rapid Alert System for non-food consumer products (RAPEX) 2005”, Komisja Europejska, styczeń 2006

Kategorie produktów zgłaszanych w systemie RAPEX w 2005 roku



Zródło: „Annual Report on the operation of the Rapid Alert System for non-food consumer products (RAPEX) 2005”, Komisja Europejska, styczeń 2006

Komisja Europejska opublikowała raport z funkcjonowania systemu szybkiego ostrzegania o produktach niebezpiecznych RAPEX w 2005 roku. Państwa Członkowskie coraz częściej korzystają z tego instrumentu, w 2005 roku do Komisji Europejskiej w ramach systemu RAPEX wpłynęło 701 notyfikacji o produktach stwarzających poważne zagrożenie, przy 388 zgłoszeniach w 2004 roku i jedynie 67 zgłoszeniach w 2003 roku.

Najwięcej zgłoszeń pochodziło z Węgier i Niemiec (łącznie prawie 1/3 wszystkich notyfikacji). Do systemu RAPEX najczęściej trafiają produkty wyprodukowane w Chinach i Hong-Kongu. Podobnie, jak w 2004 roku, większość zgłoszeń dotyczyła urządzeń elektrycznych (34%), zabawek (25%) i pojazdów (9%). Konsumentom stykającym się z niebezpiecznymi produktami najczęściej groziło porażenie prądem lub zranienie.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów notyfikował do systemu RAPEX w 2005 roku 15 produktów niebezpiecznych (głównie były to samochody i produkty dla dzieci).

Tygodniowe raporty RAPEX można znaleźć na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich:

<http://www.skp.pl>

Informacje na temat systemu RAPEX znajdują się również na stronie UOKiK:

http://www.uokik.gov.pl/ogolnebezpieczenstwo_produkow/systemrapex

Raport z funkcjonowania systemu RAPEX w 2005 roku jest dostępny na stronie Dyrekcji Generalnej do spraw Ochrony Zdrowia i Konsumentów:

<http://www.europa.eu.int/comm/dgs/healthconsumer/dyna/rapex/rapexen.cfm>

PROJEKT ZMIAN W PRAWIE UNIJNYM I WĄTPLIWOŚCI ZWIĄZANE ZE SKUTECZNYM ODSTĄPIENIEM OD UMOWY O KREDYT KONSUMENCKI.

Nadchodzące zmiany w prawie unijnym

W dniu 7 października 2005 r. Komisja Wspólnot Europejskich przedstawiła znacznie zmieniony w stosunku do pierwotnej wersji projekt Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie harmonizacji przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich, dotyczących umów o kredyt konsumencki. Projekt przewiduje stworzenie konsumentom możliwości odstąpienia od umowy kredytowej w ciągu 14 dni (art. 13 ust. 1) i tym samym odpowiada okresowi na odstąpienie ustanowionemu w Dyrektywie dotyczącej sprzedaży usług finansowych na odległość (2002/65/WE). Jak wskazuje się w uzasadnieniu do projektu, przepis ten ma służyć poprawie konkurencji, ponieważ konsument mając do dyspozycji ten czas, może dokonać rozeznania możliwości zakupu po zawarciu umowy kredytowej i ewentualnego znalezienia korzystniejszej oferty. Niezależnie od słusznej idei harmonizacji przepisów, w tym zwłaszcza terminów dotyczących odstąpień, tak nietrafnie sformułowane uzasadnienie wydaje się być w dalszym ciągu przejawem tendencji do ubezwłasnowolnienia konsumenta i stoi w sprzeczności z wyrażoną w dalszej części projektu zasadą odpowiedzialnego kredytowania, której istotna część została przerwana na konsumenta, który powinien być świadom faktu zaciągania zobowiązania.

Okres na odstąpienie od umowy rozpoczynać się ma albo od dnia zawarcia umowy kredytowej, albo

od dnia, w którym konsument otrzymuje warunki umowy oraz informacje zgodne z art. 9 ust. 2 Dyrektywy (obowiązkowe informacje, które powinna zawierać umowa), jeżeli dzień ten przypada później niż dzień zawarcia umowy. W praktyce jednak raczej trudno wyobrazić sobie sytuację, w której konsument zawiera umowę, a nie zna jej warunków. Jeżeli drugi sposób liczenia terminu na odstąpienie ma być stosowany, to raczej w sytuacji, gdy umowa nie zawiera wszystkich koniecznych informacji, ale tutaj na gruncie dostosowywania polskiej ustawy o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r., Nr 100, poz. 1081, zwana dalej ukk) pojawi się niekonsekwencja, ponieważ w takiej sytuacji pojawia się jednocześnie sankcja kredytu darmowego (art. 15 ukk).

Zupełnie oryginalnym i nie do końca zrozumiałym na gruncie ochrony konsumentów wydaje się natomiast kolejny przepis ust. 2 art. 13 projektu stanowiący, że przed wykonaniem prawa do odstąpienia, konsument może poinformować kredytodawcę o swoim zamiarze odstąpienia od umowy kredytowej, przy czym informacje te powinny zostać przekazane w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od daty rozpoczęcia okresu na odstąpienie od umowy. Niestety unijny ustawodawca nie wyjaśnia celu tego przepisu, który stanowi swoiste, acz nie obowiązkowe ostrzeżenie o zamiarze odstąpienia.

Samo odstąpienie, już bez żadnych wątpliwości, nastąpić powinno przez powiadomienie kredytodawcy przez konsumenta przed upływem nieprzekraczalnego ter-

minu 14 dni, stosownie do wskazań, jakich kredytodawca obowiązany jest w zakresie prawa do odstąpienia udzielić przy zawieraniu umowy i w formie, jaka na podstawie przepisów krajowych może stanowić dowód. Termin będzie zachowany jeżeli powiadomienie zostało wysłane przed nieprzekraczalnym terminem (może więc dotrzeć później niż w ciągu 14 dni, liczy się data potwierdzenia wysłania – inaczej niż to przewiduje polska ustawa o kredycie konsumenckim). Kredytodawca zobowiązany jest następnie poinformować konsumenta o wysokości kwoty, którą będzie zobowiązany zapłacić kredytodawcy i o wysokości kwoty, która zostanie mu zwrócona, uwzględniając odsetki należne za okres, w którym dokonywane były wypłaty częściowe kredytu (wyliczone na podstawie uzgodnionej stopy procentowej kredytu) z jednoczesnym zastrzeżeniem, że żadne inne roszczenia dotyczące zadośćuczynienia nie mogą być przez konsumenta zgłaszane w związku z wykonaniem prawa do odstąpienia od umowy.

Komisja proponuje państwom członkowskim utrzymanie podejścia polegającego na pełnej harmonizacji, co jak podkreśla się w uzasadnieniu pozostaje optymalnym sposobem na stworzenie warunków dla prawdziwego jednolitego rynku kredytów konsumenckich, a jednocześnie rodzi konieczność zmian w polskiej ustawie o kredycie konsumenckim w ciągu 2 lat od dnia wejścia w życie Dyrektywy.

Katarzyna Marczyńska
Arbiter Bankowy



ŚWIATOWY DZIEŃ KONSUMENTA

Markos Kyprianou, Europejski Komisarz, przewodniczący Dyrekcji Generalnej do spraw Zdrowia i Ochrony Konsumentów, w swojej wypowiedzi z 15 marca br. z okazji światowego dnia konsumenta, zwrócił uwagę na szczególną rolę Komisji Europejskiej w zakresie ochrony praw konsumentów: „W Europie żyje aktualnie 450 milionów konsumentów. Ich wydatki stanowią ponad połowę produktu wewnętrznego brutto (PIB) Unii Europejskiej, a jednocześnie, odgrywają kluczową rolę dla rozwoju gospodarczego oraz dla tworzenia nowych miejsc pracy. Jednak we wszystkich państwach członkowskich UE odczuwalny jest brak zaufania konsumentów do transakcji transgranicznych. Dlatego też, w celu wzmocnienia pozycji konsumentów na rynku wewnętrznym Unii, istniejące już podstawy prawne muszą zostać uzupełnione działaniami informacyjnymi i edukacyjnymi w wymiarze europejskim”.

Brak zaufania konsumentów

Zakładając, że rynek wewnętrzny, gwarantujący swobodę przepływu towarów i usług w handlu detalicznym jest w pełni rozwinięty, zaufanie konsumentów do umów transgranicznych powinno być takie samo, jak w przypadku dokonywania zakupów w swoim kraju.

Mimo że, handel elektroniczny ułatwia i sprzyja dokonywaniu transakcji poza granicami własnego kraju, konsumenci nie mają do nich pełnego zaufania, a rynek wewnętrzny pozostaje podzielony pomiędzy poszczególnych członków UE.

Dzięki odpowiednim uregulowaniom prawnym, kontroli ich wdra-

żania, akcją informacyjno-edukacyjnym oraz uproszczeniu sposobów dochodzenia roszczeń zaufanie konsumentów do tego rodzaju transakcji powinno wzrosnąć.

Reprezentacja, informacja, edukacja

Wśród inicjatyw Komisji Europejskiej zmierzających do wzmocnienia systemu reprezentacji konsumentów, ich lepszej informacji i edukacji znajdują się między innymi: europejskie szkolenia dla organizacji konsumenckich, przygotowywanie materiałów do interaktywnej edukacji dorosłych, dystrybucja kalendarza europejskiego w szkołach państw członkowskich UE, czy też planowane utworzenie studiów prawa konsumenckiego.

Kontakt z najbliższym europejskim centrum konsumenckim

Konsument, który chce złożyć skargę przeciwko przedsiębiorcy mającemu siedzibę w innym państwie członkowskim UE, może skorzystać z pomocy jednego z europejskich centrów konsumenckich, których sieć działa już prawie we wszystkich krajach członkowskich UE. Są one współfinansowane przez Komisję Europejską.

Centra pomagają konsumentom w dochodzeniu ich praw oraz zapewniają szybkie naprawienie szkody, w przypadku gdy do zakupu doszło na terenie jednego z państw UE. W tym roku, poza obszarem UE, centra rozpoczną działalność w Norwegii i Islandii.

Na podstawie komunikatu prasowego IP/06/314 z 15 marca 2006 r., Bruksela

Europejski Urząd Bezpieczeństwa Żywności (European Food Safety Authority – EFSA)



Europejski Urząd Bezpieczeństwa Żywności jest agencją Komisji Europejskiej, utworzoną w 2002 roku w odpowiedzi na rosnące zagrożenia bezpieczeństwa żywności, związane m. in. z epidemią choroby „wściekłych krów”. Głównym zadaniem Urzędu jest doradztwo i wsparcie naukowe, a przede wszystkim ocena możliwości wystąpienia i konsekwencji poszczególnych zagrożeń. Przedmiotem badań Urzędu jest zdrowie zwierząt, warunki chowu zwierząt, ochrona roślin, a także nowe technologie żywienia (w szczególności organizmy modyfikowane genetycznie). EFSA jest jednostką badawczo-rozwojową skupiającą ekspertów z zakresu bezpieczeństwa żywności. Od 2005 roku siedziba EFSA znajduje się w Parmie (Włochy).

Oficjalna strona internetowa Europejskiego Urzędu Bezpieczeństwa Żywności: www.efsa.eu.int

Europejskie Centrum Zapobiegania i Kontroli Chorób (European Center for Disease Prevention and Control – ECDC)



Europejskie Centrum Zapobiegania i Kontroli Chorób, z siedzibą w Sztokholmie (Szwecja), jest agencją Unii Europejskiej utworzoną w 2005 roku. Centrum jest odpowiedzialne za rozpoznawanie, ocenę i powiadamianie o bieżących i potencjalnych zagrożeniach związanych z chorobami zakaźnymi takimi jak SARS, ptasia grypa, HIV/AIDS lub grypa. W ramach tych kompetencji Centrum monitoruje działania związane z zapobieganiem i zwalczaniem chorób zakaźnych, koordynuje wymianę doświadczeń między państwami członkowskimi, gromadzi dane statystyczne.

Oficjalna strona internetowa Europejskiego Centrum Zapobiegania i Kontroli Chorób: www.ecdc.eu.int



SKUTKI DLA PRZEDSIĘBIORCY WYNIKAJĄCE Z WPISANIA POSTANOWIENIA UMOWY DO REJESTRU KLAUZUL NIEDOZWOLONÝCH

Artykuł stanowi odpowiedź na pytanie dotyczące wpływu wyroku uznającego postanowienie umowy za klauzulę abuzywną na funkcjonujące w obrocie umowy oraz o możliwość zastosowania w miejsce niedozwolonej klauzuli innej, która chroniłaby przedsiębiorcę w taki sam sposób.

W celu udzielenia odpowiedzi na te pytania poniżej przedstawiono:

- regulacje prawne w zakresie uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone,
- informację o wpływie opisanych regulacji prawnych na sytuację prawną przedsiębiorcy w relacjach z konsumentami oraz możliwości dalszego stosowania umów i ich postanowień.

W terminologii prawa cywilnego określenia „wzorce umowne” używa się w doktrynie na oznaczenie wszelkich przygotowanych z góry, przed zawarciem umowy, gotowych klauzul umów. Wzorzec zaakceptowany przez stronę zawierającą umowę, wspólnie z indywidualnie uzgodnionymi postanowieniami umowy, buduje treść stosunku prawnego łączącego strony (w skrócie nazywa się to inkorporacją wzorca bądź zawarciem umowy adhezyjnej). Wzorce umowne mogą być stosowane zarówno w umowach zawieranych pomiędzy przedsiębiorcami, jak i w umowach pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (tzw. obrót konsumencki).

Współcześnie prawo ochrony konsumenta w wielu państwach członkowskich Unii Europejskiej wprowadza mechanizmy kontroli treści wzorców umownych, w tym wzorców stosowanych w obrocie konsumenckim. Kontrola taka może być albo kontrolą abstrakcyjną, skiero-

waną na treść wzorca jako takiego, (a nie konkretnej umowy), albo kontrolą treści konkretnej umowy, przy przyjęciu założenia, że jest ona zaczerpnięta z wzorca (kontrola incydentalna). Kontrola dotyczy postanowień nie uzgodnionych indywidualnie z konsumentem.¹

W prawie polskim istnieje możliwość dokonywania zarówno jednego, jak i drugiego typu kontroli. Szczególne regulacje chroniące interesy konsumentów w obrocie istnieją w prawie polskim od 2000 roku i wiążą się z wprowadzeniem do kodeksu cywilnego oraz kodeksu postępowania cywilnego norm prawa ochrony konsumenta wywodzących się z prawa wspólnotowego (dyrektywy nr 93/13 EWG z dnia 5 kwietnia 1993 roku).

Kontrola incydentalna klauzul umowy nie uzgodnionych indywidualnie, (najczęściej, choć nie zawsze, zaczerpniętych z wzorca), może być dokonywana przy pomocy uniwersalnych narzędzi kpc, w oparciu o art. 385¹ §1 kc (klauzula generalna sprzeczności postanowień umowy z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta) oraz w oparciu o art. 385³ kc (przykładowa lista klauzul niedozwolonych). Kontrola ta dotyczy pojedynczej umowy i w praktyce dokonywana jest w toku sporów na tle wykonywania konkretnej umowy. Spory te rozstrzygają sądy właściwe zgod-

nie z ogólnymi przepisami kpc o właściwości.

Natomiast regulacja dotycząca kontroli abstrakcyjnej wzorca jest regulacją szczególną zamieszczoną w kpc (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ kpc) i ujęta jest jako rodzaj postępowania w sprawach gospodarczych². Regulację tę uzupełnia Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2000 roku w sprawie wzoru rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone.³ Właściwy do orzekania w tych sprawach jest wyłącznie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Sąd Okręgowy w Warszawie.

Abstrakcyjna sądowa kontrola wzorca wymaga jego oceny i ewentualnego zakazu stosowania w oderwaniu od konkretnej umowy (stosunku prawnego). Konstrukcja tej kontroli wiąże się z koniecznością uznania stanowiska o odrębności bytu wzorca jako takiego od bytu konkretnej umowy. Na abstrakcyjny cel kontroli wskazuje też sama nazwa tego postępowania – postępowanie, w toku którego dokonywana jest kontrola abstrakcyjna to postępowanie w sprawie „uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone”. Ergo – orzeczenie sądowe dotyczy wzorca, a nie konkretnej umowy. (Gdyby miało być inaczej, to bezprzedmiotowe byłoby postępowanie, w którym powodem byłby podmiot nie będący stroną umowy z proferentem, zaś możliwość wytoczenia powództwa przez taką osobę kpc wyraźnie dopuszcza). Wynika to także z obligatoryjnej treści sentencji wyroku, w której sąd ma przytoczyć treść postanowień wzorca uznanych za niedozwolone oraz zawrzeć zakaz ich wykorzystywania w obrocie (art.

¹ Dopuszczalność stosowania i zgodność z prawem postanowień uzgodnionych indywidualnie oczywiście także podlega kontroli sądowej w przypadku sporu, ale na zasadach ogólnych.

² Istnieje spór, czy kontrolą abstrakcyjną można objąć także wzorce nie-konsumenckie. Pomijamy jednak tę kwestię, ponieważ nie ma ona znaczenia dla analizowanego problemu.

³ Dz. U. z 2000 roku, Nr 62 poz. 723;

479⁴² kpc) oraz z tego, że niedozwolona klauzula podaje się do publicznej wiadomości. Publicznie dostępny rejestr ma dawać konsumentom możliwość dowiedzenia się, że nie są związani daną klauzulą i dzięki temu umożliwić realne wykonanie zakazu stosowania abuzywnego postanowienia wzorca. Na taki cel postępowania w sprawie wzorców wskazuje sformułowanie dyrektywy 93/13 EWG, zgodnie z którym sąd i organy administracyjne państw członkowskich muszą dysponować odpowiednimi i skutecznymi środkami, dzięki którym zastosowanie niedozwolonych klauzul w obrocie konsumenckim zostanie wyeliminowane.

Skutkiem powyższego założenia jest, że regulacja tej kontroli w kpc ujęta jest jako *actio popularis* tj. skargi wnoszonej w interesie publicznym. Pozew w sprawie może wnieść nawet osoba, która nie jest stroną umowy opartej o wzorzec, wystarczy, że jest to osoba, do której potencjalnie wzorzec ten jest adresowany, (tj. która mogłaby zawrzeć umowę inkorporującą wzorzec) oraz organizacji działającej w interesie konsumentów. Ponadto w postępowaniu tym ograniczono niektóre czynności dyspozytywne powoda w sprawie – tj. uznanie powództwa – oraz wyłączono możliwość zawarcia ugody. O celu, w jakim ma być prowadzone postępowanie (wyeliminowanie niedozwolonego postanowienia wzorca z obrotu) świadczy też fakt, że powództwo to nie może być wniesione po upływie sześciu miesięcy od zaprzestania stosowania wzorca przez przedsiębiorcę.

Od strony materialnoprawnej sankcja stwierdzenia abuzywności klauzuli umownej (tak przy kontroli incydentalnej jak i abstrakcyjnej) polega na tym, że klauzula ta nie wiąże konsumenta, ponieważ łączy z umowy to postanowienie, które w założeniu miało przysporzyć mu jakichś korzyści. Umowa w pozostałym zakresie pozostaje w mocy (arg. z art. 385¹ §2 kc). Wadliwość tego typu oznacza bezskuteczność *ex lege* takiej klauzuli. Rola Sądu sprowadza się jedynie do stwierdzenia zaistnienia takiego

stanu rzeczy. Wyrok sądu ma charakter deklaratoryjny (nie wpływa na kształt stosunków prawnych, a jedynie go „stwierdza”). Różnica pomiędzy kontrolą indywidualną a abstrakcyjną polega na tym, że w przypadku kontroli abstrakcyjnej – ponieważ stwierdzenie abuzywności dotyczy klauzuli ze wzorca – bezskuteczna jest taka klauzula we wszystkich umowach, do których zawierający ją wzorzec został inkorporowany.

Różnica w skutkach procesowych orzeczenia wydanego w ramach kontroli incydentalnej i orzeczenia wydanego w ramach kontroli abstrakcyjnej polega na tym, że wyrok wydany na skutek kontroli abstrakcyjnej ma skutek *erga omnes*. Mamy do czynienia z tzw. prawomocnością rozszerzoną – prawomocnością wobec osób trzecich, nie będących stronami postępowania, ale będących stronami umów, do których zakwestionowany wzorzec został inkorporowany. Skutek ten wobec osób trzecich powstaje od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴³ kpc. Interpretacja tego przepisu nasuwa pewne wątpliwości, jeśli weźmie się pod uwagę, że niedozwolona klauzula jest bezskuteczna z mocy prawa od początku swojego istnienia (funkcjonowania). Wydaje się, że chodzi tu o skutki *stricte* procesowe – tj. wpływ istnienia tego orzeczenia na sytuację procesową osoby, która nie była stroną w procesie o uznanie klauzuli wzorca za niedozwoloną, a następnie jest stroną procesu, do którego przedmiotu należy bądź rozstrzygnięcie co do wzorca, bądź co do umowy, do której go inkorporowano. W każdym razie uznać należy, że wprowadzenie zasady skuteczności wyroku także wobec osób trzecich również potwierdza przedstawione powyżej założenie, że celem kontroli abstrakcyjnej jest wyeliminowanie z obrotu wzorca jako bytu odrębnego od bytu konkretnej umowy.

Pomijając wątpliwości interpretacyjne należy stwierdzić, że uznana za niedozwoloną klauzula o dokładnej takiej postaci, w jakiej wpisano ją do rejestru, jest bezskutecz-

na we wszystkich umowach pomiędzy proferentem, którego wzorzec tę klauzulę obejmował, którzy z nim taką umowę zawarli.⁴

Należy zatem stwierdzić, że od momentu wpisania niedozwolonej klauzuli do rejestru proferent nie może powoływać się na nią w obrocie w stosunku do każdego konsumenta, który zawarł umowę inkorporującą wzorzec zawierający niedozwoloną klauzulę oraz nie może oferować zawarcia nowej umowy opartej o taki wzorzec.

Podmiotowe ograniczenie skutków wpisania danej klauzuli do Rejestru Klauzul Niedozwolonych potwierdza wyrok SOKiK z dnia 25 marca 2004 roku, w sprawie sygn. Akt: XVII Ama 51/03 (Wokanda 2005/4/58), w którym stwierdzono: „Wpisana do rejestru klauzula umowna uznana za niedozwoloną na kanwie określonego stanu faktycznego i prawnego, jako naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, nie stanowi sama przez się prejudykату dla innych umów. Nie można bowiem wykluczyć, iż analogiczne lub nawet identyczne postanowienie wzorca umowy, uznane za niedozwolone, nie będą za taką uznane w kontekście oceny całej umowy w innej sprawie”.

Zgodnie z art. 138 b kodeksu wykroczeń, kto będąc zobowiązany na mocy orzeczenia sądu do zaniechania wykorzystywania lub do odwołania zalecenia stosowania ogólnych warunków umów albo wzoru umowy, nie stosuje się do tego obowiązku, zawierając w umowie niedozwolone postanowienia umowne, podlega karze grzywny. Jeżeli orzeczenie sądu, dotyczyć przedsiębiorcy nie będącego osobą fizyczną, odpowiedzialność ponosi osoba kierująca przedsiębiorstwem lub osoba upoważniona do zawierania umów z konsumentami.

Ponadto art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst pierwotny: Dz. U. z 2000 roku, Nr 122, poz. 1319, tekst jednolity: Dz. U. z 2005 roku, Nr 244, poz. 2080, dalej: ustawa) uznaje stosowanie postanowień



wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru za jedną z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku stwierdzenia, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w której nakazuje zaniechania stosowania tej praktyki. Za dopuszczenie się takiej praktyki ustawa nie przewiduje kary.

Przepisy kodeksu wykroczeń oraz ustawy nie wyjaśniają co oznacza „stosowanie”, czy „posługiwanie się w obrocie” klauzulą wpisaną do rejestru, w przypadku, gdy wzorzec zawierający taką klauzulę funkcjonuje w obrocie. W szczególności nie wyjaśniają, czy przedsiębiorca (proferent) ma obowiązek wycofania takiego wzorca z obrotu i wprowadzenia w jego miejsce wzorca bez tej klauzuli, ewentualnie – wzorca z inną klauzulą w miejsce niedozwolonej. Wydaje się jednak, że nie jest to konieczne, mimo że jeśli szeroko rozumieć ww. pojęcia trzeba by uznać, że zakazana klauzula pozostaje w obrocie – u konsumentów „fizycznie” znajdują się wzorce obejmujące niedozwoloną klauzulę. Jak wyżej wspomniano, niedozwolone klauzule są z mocy prawa bezskuteczne. Samo ich „fizyczne” posiadanie przez konsumentów nie uchyla tego skutku, w związku z tym trudno zrozumieć, jak proferent mógłby skutecznie zastosować klauzulę, która z mocy prawa jest bezskuteczna i o czym konsument może się dowiedzieć z publicznie dostępnego rejestru. Na podstawie przytoczonych przepisów ustawy i kodeksu wykroczeń nie da się wprost ustalić, jaki jest ich cel.

W tych okolicznościach należy uznać, że proferent nie musi podejmować żadnych czynności w celu fizycznego wyeliminowania zakazanej klauzuli (wzorca) z obrotu ani dokonywać czynności, które prowadziłyby do zmiany umowy opartej o wzorzec zawierający tę

klauzulę – w szczególności proferent nie musi składać oświadczeń woli (o zmianie czy wyeliminowaniu tej klauzuli), ani informować, że klauzula jest bezskuteczna. Takich wymagań nie stawia mu żaden przepis prawa. Ewentualne powiadomienie konsumentów (aktualnych stron umów) o bezskuteczności klauzuli można by potraktować tylko w kategoriach „elegancji”. Byłaby to informacja, a nie jednostronna zmiana treści umowy, gdyż zmiana umowy w ogóle nie zachodzi wobec faktu, że klauzula jest przecież bezskuteczna z mocy prawa od początku. Natomiast z całą pewnością zakaz stosowania (posługiwania się w obrocie) klauzulą wpisaną do rejestru oznacza zakaz wywodzenia w oparciu o nią jakichkolwiek roszczeń w stosunku do konsumentów i powoływanie się na nią w toku jakiegokolwiek aktywności związanej ze stosowaniem wzorca w obrocie, a także zakaz posługiwania się w przyszłości wzorcami umownymi zawierającymi taką klauzulę.⁴ Wydaje się również, że jako stosowanie w przyszłości należy rozumieć aneksowanie już zawartych umów, w szczególności w celu ich przedłużenia na kolejny okres (okresy). W takiej sytuacji wzorzec obejmujący niedozwoloną klauzulę doręczony uprzednio konsumentowi powinien być zastąpiony wzorcem nie naruszającym interesów konsumenta (w szczególności – pozbawionym klauzuli wpisanej do rejestru). Należy także podkreślić, że w świetle obowiązujących przepisów brak jest podstaw, aby SOKiK nakazując wpisanie danej klauzuli uznanej za niedozwoloną do Rejestru modyfikował treść tej klauzuli, nadając jej abstrakcyjne brzmienie, charakterystyczne dla przepisów prawnych. Tak więc z założenia klauzule abuzywne są wycinkami z konkretnie zawartej umowy, zawierającymi elementy odnoszące się właśnie do niej.

Ponadto, w świetle obowiązujących przepisów prawa inni konsumenci, którzy mają uprzednio zawarte umowy z klauzulą wpisaną do Rejestru, nie mogą wytaczać kolej-

nych powództw w sprawie uznania ich za niedozwolone. Pozew taki zostanie bowiem przez Sąd odrzucony, ze względu na powagę rzeczy osądzonej.

Odnosząc się zatem do postawionych pytań należy podnieść co następuje.

Wpis klauzuli do Rejestru Klauzul Niedozwolonych powoduje, iż wpisane postanowienie, mimo, iż fizycznie występuje w umowach, jest bezskuteczne. Dla przedsiębiorcy oznacza to, iż nie może posługiwać się ww. klauzulą, nie może w obrocie powoływać się na tą klauzulę, a także nie może zawierać kolejnych umów zawierających takie klauzule.

W świetle obowiązujących regulacji prawnych nie ma jednak potrzeby dokonywania w „starych umowach” żadnych zmian oraz fizycznego wycofywania ich z obrotu od tych konsumentów, którzy je posiadają.

W szczególności nie ma potrzeby aneksowania dotychczas zawartych umów, w celu wyeliminowania klauzuli wpisanej do rejestru, bądź zastąpienia jej zapisem o innym brzmieniu.

Nie wolno jednak zawierać nowych umów inkorporujących klauzulę wpisaną do rejestru (o takiej treści, jaka była przedmiotem orzeczenia Sądu). Nie wolno również przedłużyć już obowiązujących umów zawierających zakwestionowane postanowienie bez zastąpienia go wzorcem nie obejmującym niedozwolonej klauzuli. Zakwestionowane przez Sąd postanowienie wzorca nie może się bowiem znaleźć w ofercie skierowanej do konsumenta.

Jeżeli ze względu na interesy przedsiębiorcy niezbędne jest zastąpienie niedozwolonej klauzuli inną można to zrobić, jednak z uwzględnieniem treści (interpretacji) wyroku SOKiK, czyli w brzmieniu, które nie będzie stanowiło klauzuli niedozwolonej w świetle stosownych przepisów kodeksu cywilnego.

Adw. Marek Tadeusiak

⁴ Pomijamy kwestie doktrynalnych sporów nt. skutku dokonania wpisu klauzuli do rejestru dla innych przedsiębiorców oraz kwestie wpływu ww. na klauzule spełniające takie same funkcje, jak klauzula zakwestionowana, ale inaczej sformułowane.

⁵ Por. jednak cyt. wyżej wyrok SOKiK.

Sygn. akt I Cupr 387/05

**Wyrok w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej
z dnia 22 grudnia 2005 r.**

**Sąd Rejonowy w O. – I Wydział Cywilny
po rozpoznaniu na rozprawie w dniu
15 grudnia 2005 r.
sprawy z powództwa K. S.
Przeciwko XX Spółce
z ograniczoną odpowiedzialnością
w W.
o nakazie lub zapłatę**

- I. nakazuje pozwanemu XX Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w W., aby dokonał nieodpłatnej naprawy telewizora Y na rzecz powoda K. S.;
II. zasądza pozwanemu na rzecz powoda kwotę 208,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu

Uzasadnienie:

Powód K. S. pozwem z dnia 25.08.2005r., domagał się nakazania pozwanej dokonania nieodpłatnej naprawy reklamowanego telewizora lub zapłaty kwoty 2.599,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 23.05.2005r. do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu pozwu powód wykazał, że w dniu 23.04.2004r., w sklepie M. M. w O., należącym do pozwanego, dokonał zakupu telewizora marki Y za kwotę 2.599,00 zł. Po upływie roku i dwóch tygodni użytkowania sprzętu, przy próbie włączenia z tyłu obudowy telewizora „iskrzyło”, a telewizor nie włączał się. W związku z tym w dniu 16.05.2005r., powód w sklepie pozwanego towaru dokonał zgłoszenia reklamacyjnego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, które nie zostało przez pozwanego uwzględnione.

W odpowiedzi na pozew z dnia 29.09.2005r., pozwany wniósł o oddalenie powództwa w całości. W uzasadnieniu swojego stanowiska pozwany podniósł, że zgłoszenie przez powoda niezgodności zakupionego towaru z umową nastąpiło po upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru i z tego względu roszczenie powoda jest spóźnione i nie zasługuje na uwzględnienie.

W dniu 20.10.2005r., Miejski Rzecznik Konsumentów w O., złożył oświadczenie o wstąpieniu do postępowania w niniejszej sprawie, w myśl art. 63³ kpc, za zgodą powoda.

Zdaniem Rzecznika twierdzenie pozwanego, że powód zgłaszający niezgodność towaru z umową po

upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru, zobowiązany był do wykazania, że towar obciążony był wadą bez jednoczesnej oceny zasadności jako profesjonalisty mającego stosowną wiedzę i warunki techniczne, jest nieuprawnione albowiem prowadzi do nałożenia na konsumenta dodatkowych obowiązków w postaci sporządzenia na jego koszt ekspertyzy, co niweczy uprawnienia konsumenta przewidziane w art. 10 ustawy z dnia 27 lipca 2002r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego /Dz. U. 2002.141.1176/ Pozwany w piśmie procesowym z dnia 04.11.2005r., wobec stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów w O. podniósł, że od dnia wydania towaru do dnia zgłoszenia przez powoda reklamacji telewizor funkcjonował bez zastrzeżeń co oznacza, że towar był zgodny z umową. Pozwany zakwestionował, także pozostałe wywody Rzecznika oraz podtrzymał swoje stanowisko wyrażone w odpowiedzi na pozew.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód w dniu 23.04.2004r., w sklepie M. M. w O. należącym do pozwanego dokonał zakupu telewizora Y za kwotę 2.599,00 zł

Dowód: paragon z dnia 23.04.2004r., k. 2b

Po upływie roku i dwóch tygodni użytkowania sprzętu, ujawniła się wada w ten sposób, że przy próbie włączenia z tyłu obudowy telewizora „iskrzyło”, a telewizor nie włączał się. Wada ta uniemożliwiała jakiegokolwiek korzystanie ze sprzętu. W związku z tym, w dniu 16.05.2005r., powód w sklepie pozwanego dokonał zgłoszenia reklamacyjnego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Telewizor nie włączał się również w sklepie pozwanego, pomimo prób dokonywanych przez pracowników działu reklamacji.

Dowód: zgłoszenie reklamacyjne z dnia 12.05.2005r. k. 4., zeznania świadka M. B., k. 70-71

W dniu 23.05.2005r., pozwany odmówił uznania reklamacji.

Dowód: pismo pozwanego z dnia 23.05.2005 r., k. 6
W dniu 01.06.2005r., powód wystąpił ze skargą na działania pozwanego do Opolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, oraz ponowił żądanie wobec pozwanego.

Dowód: pismo powoda z dnia 01.06.2005r., k. 7, skarga powoda z dnia 01.06.2005r., k. 10-11
W dniu 21.06.2005 r., Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, wobec odmowy pozwanego do udziału w mediacji, odstąpił od działań mediacyjnych.

Dowód: pismo OWIH z dnia 21.06.2005r., k. 14
W dniu 12.07.2005r., podwód podtrzymał swoje żądanie wobec pozwanego.

Dowód: pismo powoda z dnia 12.07.2005r., zeznania świadka M. B., zeznania powoda k. 71





Powód w żaden sposób nie odstąpił od umowy, ani też pisemnie, ani też ustnie.

Okoliczność bezsporna

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługuje na całosci na uwzględnienie.

Na wstępie Sąd zwraca uwagę na to, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia ze zgłoszeniem żądania ewentualnego / powód bowiem wniósł o nakazanie pozwanej dokonania nieodpłatnej naprawy telewizora – żądanie pierwotne – lub zapłatę kwoty 2.599,00 zł – żądanie ewentualne/, stanowiącego szczególny wypadek kumulacji roszczeni procesie. W związku z tym, że w ocenie Sądu pierwotne żądanie istnieje i jest zasadne, orzeczono właśnie o tym żądaniu, nie odnosząc się do kwestii żądania ewentualnego. Rozpatrzenie tego ewentualnego żądania byłoby konieczne dopiero po stwierdzeniu nie istnienia żądania pierwotnego (zob. B. Bładowski, Czynności sądowe w sprawach cywilnych. Wzory i komentarz. Część pierwsza – proces. Warszawa 1991, s. 151).

Sąd dokonał następującej oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego. W zakresie dowodów z dokumentów Sąd dał im wiarę w pełnym zakresie albowiem były one spójne i logiczne oraz konsekwentnie potwierdzały okoliczności sprawy. W sposób jednoznaczny wynika z nich ciąg okoliczności faktycznych w postaci zawarcia między stronami umowy sprzedaży telewizora, ujawnienia się wady towaru przed upływem dwu-letniego okresu przedawnienia, zgłoszenia przez powoda reklamacji w związku z ujawnioną wadą, udziału w sprawie OWIH oraz nieuwzględnienie przez pozwanego zgłoszonego przez powoda żądania.

Zdaniem Sądu nie ma podstaw do uznania przedstawionych dowodów z dokumentów za niewiarygodne. Zdaniem Sądu zgodnie z art. 6 kc okoliczności faktyczne sprawy oraz dowody zgłoszone przez powoda na ich poparcie pozwalają na uwzględnienie żądania. Powód wykazał uwidocznienie się wady (niezgodności) w okresie wymagalności roszczenia z tego tytułu. Oznacza to w istocie, że rzecz była wadliwa już w momencie zawarcia umowy, a uwidocznienie się wady po pewnym czasie świadczy jedynie o tym, że wada (niezgodność) istniała niejako w zarodku w momencie zawarcia umowy, a w terminie późniejszym jedynie się uwidoczniła.

Zdaniem Sądu, biorąc pod uwagę punkt widzenia przeciętnego klienta – nieprofesjonalisty (a taki punkt widzenia należy przyjąć zważywszy przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego) na podstawie okoliczności niniejszej sprawy należy stwierdzić, iż przedmiot umowy w postaci telewizora nie odpowiada właściwościom rzeczy tego rodzaju. Skoro w wyniku jego zaledwie rocznego użytkowania uległ on awarii, to oznacza, że wada układów scalonych istniała już w chwili zawarcia umowy. O braku zgodności z umową towaru konsumpcyjnego decyduje punkt widzenia przeciętnego konsumenta, który w zaufaniu do wyprzedzających zawarcie kontraktu, dobrowolnych zapewnień profesjonalisty dokonał nabycia dobra (vide: R. Stefanicki, artykuł P, KPP 2004/1/171). Dobro konsumpcyjne jest zgodne z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego została przeznaczona. O takim stanie rzeczy w realiach niniejszej sprawy nie może być oczywiście mowy. Sam pracownik pozwanego przyznał, iż towar nie

działał, a tego typu telewizorów, tzn. zepsutych nie sprzedają.

W myśl art. 4 ust. 2 i 3 cytowanej ustawy z dnia 27 lipca 2002 r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, zgodność towaru z umową sprzedaży można jedynie domniemywać, gdy przez sprzedającego wykazana zostanie należyta jakość sprzedawanego towaru, która oznacza, że towar odpowiada właściwościom cechującym towary tego rodzaju. Oznacza to, że na sprzedającym spoczywa ciężar przeprowadzenia dowodu zgodności towaru z umową. Tym samym bezzasadne było żądanie pozwanego przeprowadzenia przez powoda (na jego koszt), ekspertyzy przez rzeczoznawcę (biegłego).

W niniejszej sprawie pozwany nie przedstawił dowodów na okoliczność zgodności towaru z umową. Pozwany nie wykazał okoliczności, iż towar sprzedany powodowi, ma właściwości takie same jak towar tego rodzaju, mając na uwadze jego wartość oraz technologie wytwarzania.

Powód wykazał, iż towar jest niezgodny z umową, bo nie odpowiada właściwościom rzeczy tego rodzaju), zaś pozwany nie przeprowadził dowodu przeciwnego np. w postaci zerwania plomb gwarancyjnych mogących świadczyć o niedozwolonym manipulowaniu przez powoda w zakupionym telewizorze, co mogłoby być ewentualną podstawą do przyjęcia, że powód przyczynił się lub spowodował awarię.

Odpowiedzialność pozwanego wynika bezpośrednio z normy zawartej w art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Zgodnie bowiem z treścią tego przepisu odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową została ograniczona terminem końcowym. Termin ten dotyczy stwierdzenia niezgodności przed upływem dwóch lat od wydania towaru (vide: M. Pacyna, Komentarz do art. 10 ustawy z dnia 27 lipca 2002r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego). Moment początkowy terminu stanowi okoliczność stwierdzenia niezgodności towaru powyższego z umową, do czego wystarczające jest wykazanie przez kupującego, w omawianym przypadku przez powoda, naruszenia chociażby jednej przesłanki domniemania określonego w art. 4 powyższej ustawy w trójletni termin od wydania towaru. Powód wykazał w powyższym okresie istnienie wady powyższego telewizora, o czym była mowa powyżej. Dlatego też powoływanie się przez stronę pozwaną na krótszy, 6 miesięczny termin, zawarty w art. 4 ust. 1 w/w ustawy, jest nieuprawnione wobec stwierdzenia istnienia normy zawartej w art. 10. Termin 2 lat jest terminem dolnej odpowiedzialności sprzedawcy, od której uchylić się w niniejszej sprawie pozwany nie może.

Wobec powyższego należy stwierdzić, że wykazanie niezgodności przedmiotowego towaru z umową stanowi przesłankę odpowiedzialności pozwanego. Tym samym pozwany, zgodnie z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego zobowiązany jest do świadczenia w postaci dokonania nieodpłatnej naprawy telewizora m-i Y, nr 0000000, na rzecz powoda, z tytułu sprzedaży towaru dotkniętego wadą.

Orzeczenie o kosztach uzasadnia treść przepisu art. 98 §n 1kpc.

Z tych względów orzeczono jak w sentencji wyroku.

Sygn. akt XVII AmC93/04

Wyrok w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 marca 2006 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów po rozpoznaniu w dniu 1 marca 2006 r. w Warszawie na rozprawie sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Bankowi X we W. o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

- 1) uznaje za niedozwolone i zakazuje Bankowi X we W. stosowania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:
 - a) „Wypłata gotówkowa / czekiem w palcówce Banku X: Konto A 3,00 zł, Konto B 3,00 zł, Konto C 3,00 zł, Konto D 3,00 zł, Konto E 3,00 zł, konto F 3,00 zł, konto G 3,00 zł”
 - b) „Czeki – blankiet czeku (za każdy zamówiony blankiet): Konto A 5,00 zł, Konto B 5,00 zł, Konto C 5,00 zł, Konto D 5,00 zł, Konto E 5,00 zł, konto F 5,00 zł, konto G 3,00 zł”
 - c) „Czeki – wysyłka czeków pocztą: Konto A 3,00 zł, Konto B 3,00 zł, Konto C 3,00 zł, Konto D 3,00 zł, Konto E 3,00 zł, konto F 3,00 zł, konto G 3,00 zł”
 - d) „Czeki – odbiór blankietów w oddziale: Konto A 10,00 zł, Konto B 10,00 zł, Konto C 10,00 zł, Konto D 10,00 zł, Konto E 10,00 zł, konto F 10,00 zł, konto G 10,00 zł”.
- 2) Zasądza od Banku X we W. kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt) tytułem kosztów zastępstwa procesowego,
- 3) Wpis tymczasowy uznaje za ostateczny i nakazuje pobranie kasie Sądu Okręgowego w W. od Ban-



ku X we W. na rzecz Skarbu Państwa – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 500 zł (pięćset zł) tytułem kosztów sądowych,

- 4) Zasadza publikację prawomocnego Wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

Uzasadnienie:

Powód – Prezes Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazane pozwanemu – Bankowi X we W. stosowania w umowach z konsumentami postanowień wzorca umowy o treści:

- 1) „Wypłata gotówkowa / czekiem w palcówce Banku X: Konto A 3,00 zł, Konto B 3,00 zł, Konto C 3,00 zł, Konto D 3,00 zł, Konto E 3,00 zł, konto F 3,00 zł, konto G 3,00 zł”
- 2) „Czeki – blankiet czeku (za każdy zamówiony blankiet): Konto A 5,00 zł, Konto B 5,00 zł, Konto C 5,00 zł, Konto D 5,00 zł, Konto E 5,00 zł, konto F 5,00 zł, konto G 3,00 zł”
- 3) „Czeki – wysyłka czeków pocztą: Konto A 3,00 zł, Konto B 3,00 zł, Konto C 3,00 zł, Konto D 3,00 zł, Konto E 3,00 zł, konto F 3,00 zł, konto G 3,00 zł”
- 4) „Czeki – odbiór blankietów w oddziale: Konto A 10,00 zł, Konto B 10,00 zł, Konto C 10,00 zł, Konto D 10,00 zł, Konto E 10,00 zł, konto F 10,00 zł, konto G 10,00 zł.

Zdaniem powoda, pozwany stosował w umowach z konsumentami wzorec umowy „Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank X za czynności bankowe dla ludności”, który zawierał przedmiotowe klauzule.

Pozwany nie uznał powództwa i wniósł o jego oddalenie podnosząc, że zapisy te są zgodne z obowiązującym prawem.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił co następuje:

Stan faktyczny w niniejszej sprawie nie jest sporny. Pozwany przyznał, że stosował wzór umowy zawierający wskazane w pozwie klauzule i okoliczności te należało uznać za udowodnione.

W tym stanie faktycznym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

W rozpoznawanej sprawie nie budzi wątpliwości że „Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank X za czynności bankowe dla ludności”, nie podlega negocjacji, lecz była częścią proponowanej przez Bank umowy prowadzenia rachunku bankowego dla konsumentów.

Treść umowy rachunku bankowego możliwa jest do określenia przy uwzględnieniu zarówno uregulowań zawartych w Kodeksie cywilnym (art. 725-733), jak

i uregulowań znajdujących się w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t. j. Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665). W art. 725 i 726 k. c. elementy przedmiotowo istotne umowy rachunku bankowego ograniczone zostały do zobowiązania banku wobec posiadacza rachunku, na czas oznaczony lub nieoznaczony, do przechowywania jego środków pieniężnych oraz do przeprowadzania na jego zlecenie rozliczeń pieniężnych, a także do obowiązku zwrotu zgromadzonych środków w całości lub w części na każde żądanie posiadacza rachunku, chyba że umowa uzależnia obowiązek zwrotu od wypowiedzenia. Podstawowym uprawnieniem banku jako strony umowy rachunku bankowego jest prawo obracania czasowo wolnymi środkami pieniężnymi zgromadzonymi na rachunku bankowym. Kodeks cywilny nie przewiduje obowiązku posiadacza rachunku bankowego uiszczania opłaty za jego prowadzenie (ani żadnej innej).

Bank może zobowiązać się do zapłaty za korzystanie ze środków pieniężnych posiadacza, a posiadacz rachunku może być zobowiązany do uiszczania prowizji i opłat za czynności związane z prowadzeniem rachunku bankowego (art. 54 ust. 3 pr. bank.). Takie świadczenia jednak nie mają charakteru świadczeń głównych, a tym samym postanowienia umowy rachunku bankowego, określające tego rodzaju świadczenia, podlegają kontroli w trybie art. 385§ k. c. (anal. Wyrok SN z dnia 6.04.2004 sygn. I CK 472/03 opubl. Pr. Bankowe 2004/11/21).

Rozważenia zatem wymaga, czy przedmiotowe zapisy są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interes konsumentów.

Odnosząc się do tych kwestii, należy wziąć pod uwagę, że zarówno wypłata środków pieniężnych (co oczywiste), jak i przygotowanie, wydanie w oddziale (ew. wysłanie) czeków (zgodnie z § regulaminu) wchodzi w skład świadczeń w ramach umowy rachunku bankowego. Za prowadzenie rachunku pobierana jest, stosownie do § regulaminu, prowizja. Nie zostało przy tym określone, że prowizja ta stanowi wynagrodzenie banku tylko za niektóre usługi świadczone w ramach umowy rachunku bankowego. Zdaniem Sądu, normą dobrego obyczaju jest, aby kontrahent miał możliwość oceny realnej ekwiwalentności świadczeń wynikających z umowy. Przedmiotowe klauzule normę tę naruszają, gdyż konsument opłaca za prowadzenie rachunku bankowego prowizję, a następnie, powtórnie, pobierana jest opłata za wypłatę gotówki i wydanie czeków. Konsument nie może, zatem ocenić czy świadczenia te są ekwiwalentne. Równocześnie, sytuacja taka narusza w sposób rażąco interes konsumenta, gdyż umożliwia w ten sposób pobieranie kontrahentowi konsumenta świadczeń nadmiernej wysokości, a także utrudnia mu racjonalny wybór kontrahenta, gdyż utrudnia określenie wielkości ponoszonych rzeczywistych kosztów, związanych z umową rachunku bankowego.

Z tych względów orzeczono jak w sentencji, uznając za niedozwolone i zakazując stosowania w umowach z konsumentami objętych pozwem klauzul (art. 479⁴² § 1 kpc).

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sporu (art. 98 kpc).

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ § 1 kpc

Sygn. Akt I C 298/04

Wyrok w imieniu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 11 maja 2005 r.,

Sąd Rejonowy w T. Wydział I Cywilny po rozpoznaniu w dniu 5 maja 2005 roku w T. na rozprawie sprawy z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w G. występującego na rzecz konsumenta K. A. przeciwko „T-C” spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w T. o zapłatę kwoty 46.700,00 złotych,

-
- I. zasądza od strony pozwanej „T-C” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w T. na rzecz konsumenta K. A. kwotę 46.700,00 złotych (czterdzieści sześć tysięcy siedemset złotych), wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 10 kwietnia 2004 roku do dnia zapłaty, za jednoczesnym zwrotem przez konsumenta K. A. na rzecz strony pozwanej „T-C” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w T. samochodu osobowego marki X, numer nadwozia...
 - II. ustala wartość przedmiotu sporu na kwotę 2.335,00 złotych (dwa tysiące trzysta trzydzieści pięć złotych) nakazuje ściągnąć od strony pozwanej „T-C” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w T. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w T. kwotę 756,00 złotych (siedemset pięćdziesiąt sześć złotych) tytułem kosztów opinii biegłego, od których uiszczenia powód był zwolniony, nakazuje pobrać od strony pozwanej „T-C” spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w T. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w T. kwotę 186,80 złotych (sto osiemdziesiąt sześć złotych 80/100) tytułem wpisu od pozwu, od którego uiszczenia powód był zwolniony.

Uzasadnienie wyroku Sądu Rejonowego w T. z dnia 11 maja 2005 r., sygn. akt I C 298/04 Powiatowy Rzecznik Konsumentów w G. – K. M. występujący na rzecz konsumenta K. A. wniósł o zasądzenie od strony pozwanej „T-C” sp. z o. o. w T. na rzecz kon-

sumenta K. A. kwoty 46.700,00 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 10 kwietnia 2004 r. do dnia zapłaty, za jednoczesnym zwrotem przez konsumenta samochodu osobowego marki X, nr nadwozia...

W uzasadnieniu powód podał, że już w dniu odbioru przedmiotowego samochodu z salonu stwierdził, iż pojazd ten posiada wady w postaci nieprawidłowego działania sprzęgła A oraz trudności w zmianie biegów z odgłosami stukania. W toku dalszego użytkowania dostrzegł kolejne usterki w tymże pojeździe, m. in. nieprawidłowe działanie układu napowietrzania oraz brak stabilności i skrzypienie fotela kierowcy. Pojazd był trzykrotnie naprawiany – podczas pierwszej naprawy wymienione zostały części zewnętrznego mechanizmu sterowania skrzynią biegów i dmuchawa nawiewu, w czasie drugiej naprawy wymontowana została skrzynia biegów, sprawdzona tarcza i wycisk sprzęgła oraz wałek sprzęgłowy, a także posmarowane zostały łożyska wycisku, natomiast podczas trzeciej naprawy ponownie zostały wymienione części zewnętrznego mechanizmu zmiany biegów. Jednakże naprawy te nie doprowadziły do przywrócenia jakości towaru do takiej, jaka winna istnieć zgodnie z umową, a zdaniem powoda dokonanie przez pozwanego kolejnych, proponowanych przez niego napraw pojazdu, nie doprowadzi do jego zgodności z umową.

Pozwany „T-C” sp. z o. o. w T. w pisemnej odpowiedzi na pozew (k. 37-39), wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów postępowania. Pozwany podniósł, że w chwili wydania samochodu był on zgodny z umową sprzedaży zawartą z powodem i nadaje się do używania zgodnie z jego przeznaczeniem. Pozwany zapoznał się z jego stanem i potwierdził w dokumencie jego odbioru, że jest on zgodny z zamówieniem. W związku ze zgłaszanymi przez powoda reklamacjami związanymi z wadliwym działaniem dmuchawy nawiewu, skrzypieniem fotela kierowcy oraz trudnościami z włączaniem I, II i III biegu, pozwany w ramach gwarancji dokonał wymiany wentylatora, a naprawa pozostałych zgłaszanych przez powoda usterek, które zdaniem pozwanego nie są istotne, nie pociągnie za sobą nadmiernych kosztów.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 27 października 2003 r. K. A. zakupił w pozwanej firmie „T-C” sp. z o. o. w T., w istniejącym ówczesnie oddziale w NS., samochód osobowy marki X, nr nadwozia ..., za cenę 46.700,00 zł, który odebrał z tegoż salonu w dniu 30 października 2003 r.

Dowód: faktura VAT nr 29/03/D z dnia 27.10.2003 r. – k. 6

potwierdzenie odbioru samochodu X – k. 40

Jeszcze przed nabyciem auta konsument wpłacił za liczkę i przy tej okazji domagał się jazdy samochodem





testowym takiego samego typu, ale ostatecznie jazda taka nie doszła do skutku, m. in. dlatego, że w tym czasie nie było tego typu samochodu testowego w salonie w NS.

Dowód: zeznania K. A. – k. 137

K. A., decydując się na zakup ww. modelu samochodu, kierował się przede wszystkim komfortem jazdy, tzw. „miękkim zawieszeniem”, oraz możliwością regulacji fotela kierowcy, a to z uwagi na fakt, iż jest on osobą niepełnosprawną w stopniu lekkim i cierpi na schorzenie kręgosłupa.

Dowód: zeznania K. A. – k. 137,
zeznania świadka M. W. – k. 58-59

orzeczenie o stopniu niepełnosprawności – k. 116

Samochód stanowiący przedmiot umowy między konsumentem a pozwanym został odebrany przez konsumenta w dniu 30 października 2003 r. Odbierając ten pojazd konsument na druku przygotowanym przez pozwanego pokwitował jego odbiór. W tym formularzu potwierdzenia odbioru samochodu, widnieje zapis: „Niniejszym potwierdzam odbiór ww. samochodu wraz z wyposażeniem oraz stwierdzam, że jest on wolny od wad i braków. Potwierdzam zgodność odbieranego samochodu z zamówieniem. „ Zapis ten

stanowi niedozwoloną klauzulę umowną naruszającą zbiorowe interesy konsumentów poprzez wprowadzenie ich w błąd, iż w związku z potwierdzeniem przez nich nieistnienia wad oraz zgodności zakupionego towaru z umową nie mogą reklamować niepełnowartościowego towaru.

Dowód: potwierdzenie odbioru samochodu X – k. 40
decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30.11.2004 r. – k. 107-108

Bezpośrednio po dokonaniu zakupu K. A. udał się na odległą o kilkaset metrów stację benzynową w celu zatankowania paliwa. Towarzyszyła mu w tym czasie jego córka M. A. Już w czasie jazdy na stację, zarówno konsument jak i towarzysząca mu córka, zauważyli nieprawidłową pracę pojazdu. Mianowicie samochód „zrywał”, a przy zmianie biegów słychać było odgłosy chrobotania. K. A. udał się z powrotem do punktu sprzedaży, gdzie poinformowano go, że usterki te ustąpią po dotarciu się mechanizmów pojazdu, co nastąpi do czasu pierwszego przeglądu. Jednakże wady te nie ustąpiły samoistnie, ani też nie usunięto ich mimo kolejnych napraw. Złe zostało także podłączone dostarczone przez konsumenta jego radio samochodowe, które rozkodowywało się, ale akurat tę usterkę szybko i definitywnie usunięto.

Dowód: zeznania K. A. – k. 137
zeznania M. A. – k. 57-58

W toku dalszej eksploatacji pojawiły się kolejne usterki, a mianowicie skrzypienie fotela kierowcy, które było pierwszą oznaką jego pogłębiającej się z czasem niestabilności. Ponadto, źle działała dmuchawa nawiewu powietrza, która skrzypiała i piszcziała.

Dowód: zeznania K. A. – k. 137

W dniu 6 grudnia 2003 r., w trakcie pierwszego przeglądu, K. A. zgłosił w autoryzowanym serwisie X „T-C” sp. z o. o. w T., Oddział w NS., następujące usterki – wadliwość układu przeniesienia napędu (tj. ciężko włączające się biegi I, II i III, chrobotanie, brak płynności pracy sprzęgła), skrzypienie fotela kierowcy oraz drgania przedniego zderzaka. Serwis, w ramach tej reklamacji, wymienił zewnętrzny mechanizm sterowania skrzynią biegów oraz wentylator nawiewu. Wskutek wymiany wentylatora, na niższych biegach pracuje on prawidłowo, natomiast przy wyższych biegach w dalszym ciągu pojawiają się odgłosy „tłuczenia się”, a na najwyższym biegu wibracje w kabinie kierowcy. Natomiast podjęte próby naprawy mechanizmu skrzyni biegów nie doprowadziły do żadnej poprawy w tym zakresie.

Dowód: zlecenie naprawy nr GCC 65/03 (427) z dnia 06.12.2003 r. – k. 7
zeznania K. A. – k. 137

W dniu 10 stycznia 2004 r. K. A. zgłosił konieczność dokonania kolejnej naprawy X, w związku z ciężkim włączaniem się I i II biegu. W ramach naprawy wymieniony został przez serwis w NS. drążek zmiany biegów oraz dźwignia sterowania. Nie doprowadziło to jednak do poprawy działania wadliwych mechanizmów.

Dowód: zlecenie naprawy nr GCC 4/04 (20) z dnia 10.01.2004 r. – k. 79
zeznania K. A. – k. 137

W dniu 2 lutego 2004 r. K. A. po raz kolejny zgłosił reklamację wskazując, iż w zakupionym pojeździe ciężko włącza się I i II bieg. Serwis w NS. wymontował wówczas skrzynię biegów, rozłożył ją, przesmarował i złożył ponownie, ale i to nie zapewniło poprawnego jej działania.

Dowód: zlecenie naprawy nr GCC 21/04 (82) z dnia 02.02.2004 r. – k. 8
zeznania K. A. – k. 137

Ponieważ powyższe naprawy okazały się nieskuteczne K. A. złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży samochodu, żądając zwrotu zapłaconej kwoty. Pozwany uznał to odstąpienie za nieskuteczne powołując się na niezasadność zgłaszanych przez powoda zleceń naprawy. Jakkolwiek naprawy te dopro-

wadziły do wymiany wentylatora nawiewu, drążka zmiany biegów oraz przesmarowanie niektórych elementów mechanizmu zmiany biegów, to zdaniem strony pozwanej powodowane były nie faktem stwierdzenia nieprawidłowości lecz wynikiły jedynie z potrzeby usatysfakcjonowania klienta. Konsument na skutek namów strony pozwanej zdecydował się jednak na kolejną naprawę w marcu 2004 roku, ale i ta naprawa nie poprawiła funkcjonowania wadliwych mechanizmów samochodu.

Dowód: pismo K. A. do „T-C” sp. z o. o. Oddział w NS. Z dnia 17.02.2004 r. – k. 9
pismo „T-C” sp. z o. o. do K. A. z dnia 25.02.2004 r. – k. 10-11

W dniu 5 marca 2004 r. K. A. zgłosił kolejną reklamację, na skutek której wymieniona została część zewnętrznego mechanizmu zmiany biegów, ale i to nie rozwiązało problemu.

Dowód: zlecenie naprawy nr PCC 96/04 (190) z dnia 05.03.2004 r. – k. 12
zeznania K. A. – k. 137

W marcu 2004 roku sporny samochód posiadał już następujące wady: nieprawidłowe działanie układu przewietrzania wnętrza pojazdu objawiające się drganiami wentylatora nadmuchu, uszkodzenie oparcia fotela kierowcy powodujące, że zmiana przez kierowcę pozycji na fotelu pociąga za sobą jednoczesną zmianę kąta nachylenia oparcia oraz stuki i opory w mechanizmie zmiany biegów podczas uruchamiania silnika, a w czasie jazdy metaliczny stuk podczas zmiany biegów I, II i III oraz trudności w zmianie tych biegów. Nadto, podczas uruchamiania silnika występowało zjawisko szarpania, któremu towarzyszyła nagła zmiana prędkości obrotowej silnika.

Dowód: ocena techniczna nr 11/2004 z dnia 23.03.2004 r. – k. 15-16
zeznania K. A. – k. 137 opinia Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w G. z dnia 31.03.2004 r. -k. 17

W dniu 31 marca 2004 roku K. A. ponownie skierował do strony pozwanej oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży połączone z żądaniem zwrotu zapłaconej ceny, wyznaczając stronie pozwanej termin do dnia 9 kwietnia 2004 roku na spełnienie jego roszczenia.

Dowód: pismo K. A. do „T-C” sp. z o. o. Oddział w NS. z dnia 31.03.2004 r. – k. 18

W dniu 8 kwietnia 2004 r. przeprowadzone zostały oględziny samochodu z udziałem przedstawiciela X oraz rzeczoznawcy PZMOT w NS., w toku których rzeczoznawca potwierdził występowanie w pojeździe wad mechanizmu sprzęgła zgłaszanych przez K. A. Strona pozwana wówczas zdecydowała, że wymieni w ramach gwarancji zarówno ten mechanizm, jak i inne



zgłaszane przez konsumenta wady, to jest wadliwy stelaż fotela kierowcy, oraz mechanizm dmuchawy powietrza. W szczególności w piśmie z dnia 14.04.2004 roku strona pozwana zaproponowała K. A. wymianę wentylatora nawiewu powietrza, stelaża i gąbki fotela kierowcy, jednocześnie stwierdzając, że mechanizmy związane ze zmianą biegów pracują w sposób typowy dla samochodu X, i wymiana ich na nowe i tak nic nie da, jednak z braku możliwości dokonania obiektywnego pomiaru charakterystyki sprzęgła zadeklarowała gotowość wymiany docisku i tarczy sprzęgła. K. A. nie przystał na powyższą propozycję i nie podstawił samochodu do serwisu celem jego naprawy.

Dowód: pismo T-C sp. z o. o. do K. A. z dnia 14.04.2004 r. – k. 19-20
zeznania J. G. – k. 138
zeznania K. A. – k. 137

Konsument K. A. nie prowadzi działalności gospodarczej na własny rachunek. Sporny samochód jest przez niego cały czas użytkowany, a aktualny jego przebieg wynosi około 35.000 kilometrów.

Dowód: zeznania K. A. – k. 137

Samochód X stanowiący przedmiot sporu poddany został w dniu 28 stycznia 2005 roku oględzinom przez biegłego sądowego inż. B. S. Samochód ten, jak stwierdzono, posiada wady w postaci: nieprawidłowego działania sprzęgła, znacznej niestabilności kątownej oparcia fotela kierującego i luzów poprzecznych prowadnic siedziska kierowcy oraz w postaci drgań i głośnej pracy obracających się elementów dmuchawy powietrza. Wadliwość fotela kierowcy przejawia się w jego niestabilności, która sprawia, iż podczas wykonywania przez kierowcę manewrów skrętu następuje zmiana pozycji fotela skutkująca niezamierzoną przez kierowcę zmianą kąta obrotu koła kierownicy i tym samym zmianą toru ruchu. Wada fotela kierowcy nie jest spowodowana jego nieprawidłową eksploatacją.

Natomiast wadliwość sprzęgła przejawia się w jego nierównomiernej pracy, która stwarza problemy z ruszaniem z uwagi na gaśnięcie silnika lub skokowe, gwałtowne ruszanie, skutkuje gwałtownym, dynamicznym włączaniem biegów oraz rodzi konieczność wykorzystywania przy ruszaniu wyższych obrotów silnika, co ma wpływ na żywotność sprzęgła. Wada sprzęgła oraz wada fotela kierowcy istotnie utrudniają bieżącą eksploatację pojazdu, powodując zagrożenie bezpieczeństwa w ruchu drogowym, jak również stanowiąc istotne niedogodności dla kierowcy.

Wady te mogły być uprzednio usunięte, również obecnie istnieje możliwość ich usunięcia w sposób proponowany przez stronę pozwaną, przy czym czas

ich usunięcia będzie wynosił kilkanaście godzin roboczych. Koszty usunięcia niesprawności sprzęgła oraz wadliwości fotela wynoszą 5% wartości pojazdu.

Dowód: opinia biegłego B. S. – k. 92-95
ustna opinia biegłego B. S. – k. 122-123

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wszystkich zalegających w aktach sprawy dokumentów dopuszczonych przez Sąd w charakterze dowodów oraz na podstawie zeznań K. A., a częściowo również na podstawie zeznań J. G. oraz opinii biegłego B. S. (pisemnej i ustnej).

Dokumenty przedstawione w sprawie są w ocenie Sądu w pełni wiarygodne, bezspornie prawdziwe, a ich wartość dowodowa jest niekwestionowana przez żadną ze stron sporu, zatem zachowują one jako dokumenty prywatne pełną moc dowodową określoną w art. 245 kpc. a zatem każdy z tych dokumentów stanowi dowód tego, że osoba, która go podpisała złożyła oświadczenie zawarte w dokumencie. Z racji tego, że obie strony uznają te dokumenty prywatne także i Sąd nie znajduje podstaw by dowody te kwestionować, a przy ustaleniu stanu faktycznego w pełni się na nich opierał, w takim zakresie w jakim wynika to z powołanego art. 245 kpc. W szczególności zaś pismo konsumenta z dnia 31.03.2004 roku (k. 18) stanowi dowód tego, kiedy i jakie oświadczenie o odstąpieniu od umowy złożył, oraz jaki termin wyznaczył pozwanemu na spełnienie swoich roszczeń, a pismo strony pozwanej z dnia 14 kwietnia 2004 roku (k. 19) jest dowodem, że pismo konsumenta z odstąpieniem od umowy strona pozwana otrzymała.

Zeznania konsumenta K. A., słuchanego w charakterze strony, także nie budzą żadnych wątpliwości co do ich prawdziwości, są one szczerze i pomimo niewątpliwego rozczarowania konsumenta zakupionym pojazdem wyważone, albowiem podał on fakty w sposób obiektywny, unikając ich tendencyjnego naświetlania. Fakty te znajdują potwierdzenie w innych dowodach z dokumentów, to jest w zeznaniach jego córki M. A., a także częściowo w zeznaniach świadków: W., Sz. i G. Przede wszystkim jednak, co do stanu technicznego pojazdu zeznania konsumenta znajdują pełne potwierdzenie w opinii biegłego sądowego B. S. oraz nawet w zeznaniach G., prezesa strony pozwanej, który, co należy podkreślić, oświadczył, iż spółka „T-C” nie kwestionuje co do zasady reklamacji konsumenta i jest skłonna usunąć zgłaszane ww. usterki w drodze wymiany odpowiednich części pojazdu, lecz nie wyraża zgody na odstąpienie przez konsumenta od umowy.

Wzmiankowaną już opinię biegłego B. S. Sąd uznał za pełnowartościową i rzetelną. Opinia ta uwzględnia zgromadzoną w niniejszym postępowaniu dokumen-

tację. Mając na uwadze również ustną opinię uzupełniającą złożoną przez biegłego – kompleksowo odpowiadającą na zadane przez strony pytania – należy stwierdzić, że opinia ta w zleconym przez Sąd zakresie jest kompletna i zawiera odpowiedź na wszystkie pytania Sądu, oraz ustosunkowanie się do zarzutów stron. Sąd przy ocenie tej opinii uwzględnił również czynnik fachowości – została ona sporządzona przez wysokiej klasy specjalistę, przy uwzględnieniu aktualnego stanu wiedzy w zakresie techniki samochodowej. Zeznania M. W., M. Sz. i E. G. nie były podstawą czynionych przez Sąd ustaleń faktycznych. Świadczenie ci w istocie nie wnieśli do I sprawy nic ponad to, co wynikało z już zgromadzonych dokumentów i opinii. Natomiast ich wypowiedzi dotyczące stanu technicznego pojazdu konsumenta stanowiły wyraz ich własnych przekonań i zapatrywań w tej kwestii, nieusprawiedliwionych w okolicznościach sprawy, albowiem ich wnioski odnośnie braku wadliwości nabytego przez konsumenta pojazdu zostały zakwestionowane przez biegłego sądowego.

Sąd oddalił wnioski o przesłuchanie w sprawie, w charakterze świadków, J. Ś. i R. C. uznając, iż wystarczająca dla stwierdzenia wad w pojeździe i ich istotności będzie opinia biegłego sądowego, która stanowiła skuteczny dowód na tę samą okoliczność, jak również oddalił wniosek o dopuszczenie dowodu z zeznań K. Ch. uznając, iż jego zeznania nie są istotne dla rozstrzygnięcia, albowiem miał on jedynie potwierdzić, iż jako właściciel pojazdu tej samej marki był w nierzetelny sposób obsługiwany przez pracowników spółki „T-C” podczas zgłaszania napraw swego samochodu, co dla rozstrzygnięcia sprawy jest bez znaczenia.

Sąd rozważył, co następuje:

Powództwo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w G. – K. M. na rzecz K. A., jest zasadne. W przedmiotowej sprawie bezspornym jest fakt, iż pozwana firma „T-C” sp. z o. o. sprzedała w dniu 27 października 2003 r. K. A. samochód osobowy marki X. Umowa sprzedaży została zawarta pod rządami obowiązującej od stycznia 2003 r. ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (dalej cytowanej jako ustawa). Zgodnie z dyspozycją art. 1 ust. 4 tej ustawy, do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się przepisów art. 556-581 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, a więc m. in. przepisów dotyczących rękojmi za wady, natomiast mają zastosowanie przepisy tejże ustawy.

W szczególności art. 8 ustawy statuuje przesłanki odpowiedzialności sprzedawcy względem nabywcy towaru konsumpcyjnego w razie niezgodności tegoż to-

waru z umową.

Jak mówi ten przepis (ustęp 1): *jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.* Ustęp 4 tego przepisu mówi natomiast, że *jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany, albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana naraziłaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.*

W przedmiotowej sprawie za wykazane należy uznać występowanie wad w samochodzie, który nabył konsument. Ostatecznie nawet prezes strony pozwanej w zeznaniu swoim nie zakwestionował istnienia wad pojazdu, pomimo tego, że w toku procesu stanowisko pozwanego co do istnienia tych wad było niejednoznaczne, w szczególności zaś świadkowie strony pozwanej kwestionowali je co do zasady, twierdząc, że nie występują. Jak ustalił biegły, pojazd X nabyty przez K. A. posiada wady w postaci: nieprawidłowego działania sprzęgła, znacznej niestabilności kątowej oparcia fotela kierującego i luzów poprzecznych prowadnic siedziska kierowcy oraz w postaci drgań i głośniejszej pracy obracających się elementów dmuchawy powietrza.

Kwestią sporną w sprawie jest natomiast uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy. W tym celu należy rozważyć, czy zaistniały przesłanki określone w art. 8 ust. 4 ustawy, pozwalające konsumentowi odstąpić od umowy.

Przepis ten przyznaje kupującemu uprawnienia żądania obniżenia ceny bądź odstąpienia od umowy, przy czym wybór pomiędzy tymi uprawnieniami należy do kupującego, w razie wystąpienia jednej z trzech przesłanek wymienionych w tym przepisie. Pierwszą z nich stanowi niemożność skorzystania przez kupującego z uprawnienia do wymiany bądź naprawy towaru, ze względu na negatywne przesłanki określone w art. 8 ust. 1 ustawy, do których należą: niemożność naprawy bądź wymiany lub nadmierne koszty wykonania obowiązku przez sprzedawcę. Drugą przesłanką



ką jest okoliczność, że sprzedawca nie zdołał uczynić zadość żądaniu kupującego w odpowiednim czasie, natomiast ostatnią, trzecią przesłanką, są znaczne niedogodności, na które byłby narażony nabywca przez naprawę lub wymianę. W przepisach tym zastrzeżono także, że odstąpienie od umowy jest wyłączone, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

W przedmiotowej sprawie pierwsza przesłanka, o której mowa w art. 8 ust. 4 ustawy, bezspornie nie zachodzi. Zgodnie z opinią biegłego B. S., zarówno pisemną jak i ustną, możliwe jest usunięcie wad w pojeździe w sposób proponowany konsumentowi przez stronę pozwaną, a więc poprzez wymianę stelaża i gąbki fotela kierowcy, sprzęgła oraz wentylatora nawiewu powietrza, przy czym usunięcie nawet tych wad, uznanych przez biegłego za istotne, nie jest nadmiernie kosztowne, albowiem koszty usunięcia tych wad wynoszą 5% wartości pojazdu. Usunięcie tychże wad nie jest również zbyt czasochłonne, ponieważ, w myśl powołanej opinii, wymiana niewłaściwie funkcjonujących elementów zajmie najwyżej kilkanaście roboczogodzin. Natomiast w ocenie Sądu spełnione są następne przesłanki określone w tymże przepisie, które razem wzięte są wystarczające, aby konsument uzyskał prawo odstąpienia od umowy już w marcu 2004 roku, które to prawo konsument następnie wykorzystał i to zdaniem Sądu skutecznie.

Przesłankami tymi, od których ustawa uzależnia możliwość, a więc i skuteczność odstąpienia przez konsumenta od umowy, są znaczne niedogodności, na które byłby narażony nabywca przez naprawę lub wymianę, oraz brak naprawy lub wymiany rzeczy na wolną od wad w odpowiednim czasie, przy czym określając odpowiedni czas brać pod uwagę należy rodzaj towaru i cel jego nabycia, (art. 8 ust. 4 in fine). Ustawa nie określa, co należy rozumieć pod pojęciem niedogodności, w związku z czym należy wziąć pod uwagę wszelkie okoliczności (inne aniżeli wyżej wymienione przesłanki z art. 8 ust. 4), które powodują negatywne skutki dla nabywcy, przy czym stopień ich negatywnego oddziaływania na szeroko rozumiany interes (tj. z uwzględnieniem aspektu osobistego) nabywcy winien być uznany za znaczny, tj. przeważający nad interesem sprzedawcy. W niniejszej sprawie konsument był narażony na owe znaczne niedogodności. Przede wszystkim zaznaczyć należy, iż K. A. aż czterokrotnie reklamował samochód w przeciągu nieznanego okresu czasu (3 miesiące), za każdym razem wskazując te same usterki, i choć serwis podejmował się ich napraw w mniejszym bądź większym zakresie, to naprawy te nie były skuteczne i nie doprowadziły do usunięcia istniejących od początku w pojeździe wad. Zgłaszanie reklamacji odbywało się w NS., co biorąc pod uwagę, iż konsument mieszka w G., pociągało za sobą konieczność odbywania przez niego czasochłonnych a zarazem kosztownych

podróży. Nadto, za uciążliwość dla konsumenta zgłaszania kolejnych reklamacji przemawia to, iż jest on osobą niepełnosprawną w stopniu lekkim, mającą problemy z kręgosłupem, a celem poczynionego przez niego zakupu była wszak chęć zapewnienia sobie komfortu jazdy, na co wskazują nie tylko dyspozycje konsumenta lecz również zeznania kierownika salonu X w NS., który podał, iż K. A. podczas zakupu kierował się przede wszystkim tym, by zakupiony przez niego pojazd był wygodny. Tymczasem występująca wada fotela kierowcy w istotny sposób ten właśnie komfort jazdy obniża.

Również uzasadnione jest, w ustalonym stanie faktycznym, twierdzenie, że sprzedawca nie zadośćuczynił żądaniu naprawy w odpowiednim czasie. Niewątpliwie bowiem powód zgłaszał reklamacje kilkakrotnie, za każdym razem dotyczące tych samych wad pojazdu i pomimo kolejnych napraw, wykonywanych przez serwis pozwanego, wad tych nie usunięto. Zdaniem Sądu chybiony jest też argument strony pozwanej (podniesiony w ostatnim słowie), że naprawy te wykonywane były w ramach gwarancji jakości pojazdu udzielonej przez producenta, wobec tego konsument nie może, powołując się na odmienny reżim odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową, podnosić roszczeń w stosunku do sprzedawcy, albowiem wcześniej to nie sprzedawca lecz gwarant nie wykonał należytego usunięcia wad. Należy zwrócić uwagę, że in concreto zarówno gwarantem jak i sprzedawcą była ta sama firma i ten sam serwis dokonywał obu rodzajów napraw. Tymczasem konsument, pozostawiając samochód w serwisie, nie musiał wiedzieć, czy dana naprawa jest rozliczana przez sprzedawcę jako gwarancyjna, czy też wykonywana z tytułu zgłoszonej niezgodności towaru z umową. W istocie wobec faktu, że wykonywał ją sprzedawca należy uznać, że cztery kolejne naprawy, które nie przyniosły efektu w sposób wystarczający, świadczą o tym, że sprzedawca w odpowiednim czasie żądaniu naprawy nie uczynił zadość. Twierdzenie to jest uzasadnione zwłaszcza w kontekście interpretacji ustawowej „odpowiedniego czasu naprawy”. Otóż rodzaj towaru, a mianowicie samochód osobowy, i cel jego nabycia, to jest bezpieczne i stałe używanie pojazdu w ruchu drogowym, nakazuje uznać, że „odpowiedni” czas jest w tym wypadku krótki, powinien być w zasadzie ograniczony do jednej góra dwóch napraw, a na pewno nie może przyjmować postaci kilkukrotnego „ślepego” naprawiania usterek, nawet należycie nie zdiagnozowanych, bo jakże można tu mówić o należytych próbach naprawy, gdy strona pozwana jeszcze przed procesem twierdziła, że samochód jest w pełni sprawny, usterki w nim nie występują, a czynności serwisu nie rokują żadnej poprawy funkcjonowania pojazdu (vide np. pismo z dnia 14.04.2004 roku – k. 19, lub zeznania świadka E. G.). W tym „odpowiednim”

czasie naprawy strona pozwana zdecydowanie nie zmieściła się, a to, w połączeniu ze znacznymi niedogodnościami na jakie naraża konsumenta ewentualna dalsza naprawa, jest wystarczającą przesłanką umożliwiającą konsumentowi odstąpienie od umowy.

Warunkiem do skorzystania przez kupującego z uprawnienia do odstąpienia od umowy jest, by niezgodność towaru z umową była istotna (art. 8 ust. 4 in fine). Przy ocenie istotności bądź nieistotności niezgodności musi być uwzględniany rodzaj i właściwości towaru, cel zawartej umowy sprzedaży konsumenckiej, normalne korzystanie z towaru zgodnie z celem umowy. Musi być więc uwzględniany także punkt widzenia kupującego, a nie wyłącznie kategorie „niezdatności do zwykłego użytku” czy „bezwartościowości” towaru. Zarazem fakt, iż owa niezgodność towaru z umową jest usuwalna, nie prowadzi do konstatacji, iż niezgodność ta jest nieistotna, gdyż pojęcie „istotności” niezgodności towaru z umową nie ma przełożenia na możliwość usunięcia tej niezgodności. W przedmiotowej sprawie biegły B. S. w swej opinii wyszczególnił dwie wady pojazdu, które zaliczył do kategorii istotnych – niesprawne sprzęgło pojazdu oraz niestabilna pozycja fotela kierowcy.

Biegły nie ograniczając się li tylko do przeprowadzenia oględzin pojazdu, lecz również odbywając nim jazdę próbną stwierdził, iż te dwie wady istotnie ograniczają bieżącą eksploatację pojazdu, a zarazem stwarzają zagrożenie bezpieczeństwa w ruchu drogowym. Niestabilność fotela kierowcy sprawia, iż podczas wykonywania manewru skrętu następuje zmiana pozycji fotela pociągająca za sobą niezamierzoną przez kierującego zmianę kąta obrotu koła kierownicy, natomiast wadliwość sprzęgła wymusza na kierowcy nadmierną koncentrację na zmianie biegów, powodując zarazem trudności ze zmianą biegów, prowadzące nawet do zgaśnięcia silnika pojazdu podczas jazdy. Skoro nawet biegłemu – na stałe egzaminatorowi w Wojewódzkim Ośrodku Ruchu Drogowego – sporny samochód gaś kilkakrotnie w trakcie kilkuminutowej jazdy próbnej (vide opinia ustna biegłego z k. 123), to można domyślać się jakie – niewątpliwie istotne – problemy z prowadzeniem tego pojazdu może mieć codziennie konsument K. A. Zdaniem sądu treść art. 8 ust. 4 in fine nie stoi zatem na przeszkodzie realizacji uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy.

Reasumując dotychczasowe rozważania, konsument K. A. był w dniu 13 marca 2004 roku uprawniony do odstąpienia od umowy ze stroną pozwaną i uprawnienie to skutecznie wykorzystał, składając stosowne oświadczenie woli stronie pozwanej.

W tej zaś sytuacji skutki takiego oświadczenia woli oceniać należy przez pryzmat art. 494 Kodeksu cywilnego. Według tego przepisu strona, która odstępu-

je od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy; może żądać nie tylko zwrotu tego, co świadczyła, lecz również naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania. Tak więc strona pozwana jest niewątpliwie zobowiązana do zwrócenie konsumentowi uiszczonej przez niego ceny sprzedaży, a z kolei konsument jest zobligowany do zwrotu pozwanemu samochodowi stanowiącego przedmiot umowy.

Niewątpliwym jest też dla Sądu, że strona pozwana wzywana była do spełnienia tego swojego świadczenia najpóźniej do dnia 9 kwietnia 2004 roku. Strona pozwana nie domagała się w procesie obniżenia ceny pojazdu, mimo jego dalszej eksploatacji przez konsumenta. Jak akcentował to Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 31 stycznia 2002 roku, sygn. akt IV CKN 651/00, publikowane w OSNC z 2002 roku, numer 12, poz. 155, zapadłym w podobnym stanie faktycznym *żądanie obniżenia ceny pojazdu nie mogło zresztą być uwzględnione w procesie mającym za przedmiot zwrot wzajemnych świadczeń, spowodowany odstąpieniem przez powódkę od umowy sprzedaży w wyniku skorzystania z uprawnienia przysługującego kupującemu z tytułu rękojmi (obecnie zamiast rękojmi odpowiednio roszczenia z ustawy o sprzedaży konsumenckiej) Okoliczność, że konsument wskutek późniejszej intensywnej eksploatacji pojazdu, doprowadził do znacznego obniżenia jego wartości, mogłaby być oceniana w płaszczyźnie ewentualnego wyrządzenia szkody stronie pozwanej przez konsumenta. Strona pozwana nie zgłosiła jednak przeciwko konsumentowi żadnego roszczenia odszkodowawczego w formie powództwa wzajemnego ani nie skorzystała z zarzutu potracenia jakiegokolwiek własnej wiarygodności wobec konsumenta. Strona pozwana jest zatem zobowiązana do zwrotu pełnej kwoty ceny nabycia spornego pojazdu, czyli niespornej sumy 46.700,00 złotych.*

Ponieważ strona pozwana świadczenia swego nie spełniła pomimo wezwania, to od dnia następnego, po oznaczonym wyżej dniu, konsument ma prawo żądać odsetek za opóźnienie, co też znalazło odzwierciedlenie w żądaniu pozwu. Fakt dalszego posiadania samochodu przez konsumenta, roszczenia odsetkowego nie wyklucza. Jak przyjęto w orzecznictwie SN (cytowany już wyżej wyrok z dnia 31 stycznia 2002 roku, sygn. akt IV CKN 651/00, publikowane w OSNC z 2002 roku, numer 12, poz. 155) *niewątpliwie na podstawie art. 496 k. c. każdej ze stron przysługuje prawo zatrzymania świadczenia wzajemnego, przysługuje ono także tej stronie, która zobowiązana jest do zwrotu świadczenia pieniężnego uzyskanego w wyniku zawarcia umowy, od której odstąpiono. Jednakże dopiero uprzednie jednoznaczne, pozytywne*



przesądzenie, że pozwana skutecznie skorzystała z tego prawa, pozwalaloby na przyjęcie, iż nie opóźnia się ona ze spełnieniem na rzecz konsumenta świadczenia pieniężnego. Nie ulega wątpliwości, że prawo zatrzymania może być uwzględnione przez Sąd tylko w razie zgłoszenia przez uprawnionego odpowiedniego zarzutu wobec drugiej strony (por. uzasadnienia wyroku Sądu Najwyższego z dnia 10 września 1993r., I CRN 115/93, OSNC 1994, nr 7-8, poz. 161). Zarzut ten ma charakter materialno-prawny, a nie procesowy, co oznacza, że dla uznania jego skuteczności powinien być zgłoszony drugiej stronie. Wymogu tego nie eliminuje trafność poglądu wyrażonego w powołanym wyroku Sądu Najwyższego, że nie ma żadnych przeszkód, by powołanie się na prawo zatrzymania nastąpiło nie w sposób wyraźny, lecz jedynie dorozumiany. Ustalenie, że zgłoszenia zarzutu, nawet w ten ostatnio wymieniony sposób, dokonano, musi być jednak kategoryczne i jednoznaczne. Jednakże w toku całego procesu strona pozwana, reprezentowana zresztą przez fachowego pełnomocnika, zarzutu takiego nie podnosiła, ani wprost ani nawet w sposób dorozumiany, a nie mógł on być przedmiotem badania przez Sąd z urzędu. Dlatego uzasadnione jest roszczenie odsetkowe zawarte w pozwie.

Natomiast orzeczenie, zgodnie z żądaniem pozwu o jednoczesnym obowiązku zwrotu pojazdu przez konsumenta, jest uwarunkowane tym, że Sąd nie może orzekać ponad żądanie pozwu i kształtować sytuacji stronie korzystniej niż ona sama się tego domaga, choćby nie było po temu żadnych przeszkód prawnych.

Ustalając wartość przedmiotu sporu na kwotę 2.335,00 zł Sąd kierował się ustną opinią biegłego B. S., w myśl której ww. w oparciu o Instrukcję Rzeczników Samochodowych uznał, iż skoro cały mechanizm silnika wraz z osprzętem i sprzęgłem stanowi 17% wartości całego pojazdu, to niesprawność sprzęgła zmniejsza wartość samochodu o 3%, natomiast niesprawność fotela kierowcy 2% i tym samym koszt usunięcia tychże istotnych wad pojazdu wynosi 5% wartości samochodu. Wartością przedmiotu sporu w tym wypadku jest wartość występujących w pojeździe wad. Jest to zgodne z linią orzecznictwa SN wyrażoną w postanowieniu z dnia 8 października 1976 roku, sygn. akt I CZ 69/76.

O kosztach procesu orzekł Sąd na zasadzie art. 98§ 1 kpc, obciążając nimi, zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu, stronę pozwaną, która proces ten przegrała. Jednocześnie, ponieważ strona powodowa nie poniosła w sprawie własnych kosztów, gdyż zwolniona była z mocy ustawy od uiszczenia wpisu, nie zasądził Sąd od pozwanego na rzecz powoda żadnej kwoty tytułem kosztów procesu. Natomiast stosownie do treści art. 11 ust. 1 ustawy z dnia

13.06.1967r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 roku, nr 9, poz. 88 z późn. zm.) nakazał ściąganie od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w T. kwoty 186,80 złotych, stanowiącej należny wpis od pozwu, od którego uiszczenia powód był zwolniony, oraz kwoty 756,00 złotych z tytułu kosztów opinii biegłego, tymczasowo pokrytych przez Skarb Państwa.

Syg. DDK-61-46/05/ŁW
DECYZJA Nr DDK-2/2006,
z 31 stycznia 2006 r.

Na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Tekst jednolity Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Spółce T. z siedzibą w W., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działania przedsiębiorcy T. polegające na żądaniu uiszczenia przez abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi X zawarte na czas określony opłat za przedterminowe rozwiązanie umowy, wobec braku akceptacji przez nich podwyższonych cen usługi X, naruszają przepis art. 61 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800; Dz. U. z 2004 r. Nr 273, poz. 2703; Dz. U. z 2005 r., Nr 163, poz. 1362; Dz. U. z 2005 r., Nr 267, poz. 2258) i jako takie stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie:

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mając na uwadze napływające do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacje sygnalizujące nieprawidłowości, jakie mają miejsce w związku z działaniami T., zwanej dalej Spółką lub przedsiębiorcą T., polegającymi na pobieraniu przez Spółkę opłat za przedterminowe rozwiązanie umów o świadczenie usługi X zawartych na czas określony, wobec braku akceptacji przez abonentów podwyższonych cen usługi X.

W toku postępowania T. została zobowiązana do przedstawienia stanowiska odnośnie do kwestii będących przedmiotem postępowania. Pismami z dnia 2 czerwca 2005 r. (karty nr 17 – 24) oraz z dnia 20 lipca 2005 r. (karty nr 28 – 48) Spółka przedłożyła wyjaśnienia w przedmiocie sprawy.

Spółka wyjaśniła, że zgodnie z aktualną ofertą T., możliwe jest zawarcie umów o świadczenie usługi X na czas nieokreślony lub na czas określony (a także, w okresie obowiązywania promocji, na warunkach określonych w odpowiednim regulaminie i cenniku promocji). W dalszych wyjaśnieniach T. wskazała, że zawarcie umowy na czas określony, jak i zawarcie umowy na warunkach promocyjnych, jest związane z ulgą, jaką T. przyznaje abonentowi w związku ze zobowiązaniem się abonenta do korzystania z usługi X przez określony czas. Następnie, Spółka powołała się na przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, zgodnie z którym w przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi, rozwiązanie umowy przez abonenta przed ustalonym terminem nie może przekroczyć określonej w umowie ulgi przyznanej abonentowi. W związku z tym Spółka wyjaśniła, że w przypadku rezygnacji abonenta z usługi X jest uprawniona do wystąpienia z roszczeniem o zwrot kwoty nie przekraczającej ulgi przyznanej abonentowi. Wysokość tego roszczenia w odniesieniu do umów na czas określony została przez T. wskazana w cenniku usługi X w tabeli 6 pkt 4 (w przypadku umów zawieranych na warunkach promocyjnych – w regulaminie promocji). Jednocześnie przepis art. 61 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego uprawnia dostawcę usług do wystąpienia z roszczeniem o zwrot ulgi przyznanej abonentowi, w przypadku rozwiązania przez abonenta umowy na skutek nie zaakceptowania podwyżki cen.

Odnosnie do kwestii art. 30 ust. 2 i 3 regulaminu świadczenia usługi X, stanowiącego, iż w przypadku otrzymania przez abonenta informacji o zmianie cennika ma on prawo wypowiedzieć umowę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji finansowych, Spółka wyjaśniła, że jest to przepis ogólny regulaminu, który zgodnie z art. 385 § 1 kodeksu cywilnego nie obowiązuje w przypadku gdy umowa zawarta z abonentem określa odmienne warunki świadczenia usług. W sytuacji zatem, gdy abonent zawiera umowę przewidującą ulgę i w umowie tej zobowiązuje się do korzystania z usług przez czas określony, jednocześnie akceptuje cennik lub regulamin promocji, który przewiduje zwrot ulgi przyznanej w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy.

W wyniku analizy przedstawionego stanowiska Spółki, jak również postanowień umowy o świadczenie usługi X, pod kątem przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, Prezes Urzędu postanowił w dniu 29 września 2005 r. o zamknięciu postępowania w sprawie uznając, iż zaistniała podstawa wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu wszczął w dniu 29 września 2005 r. postępowanie w sprawie pobierania przez Spółkę T. od abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi X zawarte na czas określony, opłat za przedterminowe rozwiązanie umowy w sytuacji podwyższenia cen usługi przez Spółkę, co może być niezgodne z przepisami art. 61 ust. 6 w zw. z art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, a przez to może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej ustawą.

Do akt postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego.

W toku postępowania T., w piśmie z dnia 21 października 2005 r. (karty nr 80 – 84), przedstawiła stanowisko w sprawie. T. wskazała, iż przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego odnosi się do przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym także o zapewnienie przyłączenia do sieci, związanego z ulgą przyznaną abonentowi i nie określa szczególnego rodzaju umów. Według Spółki, przesłanką stosowania tego przepisu jest fakt występowania ulgi, przez co należy przyjąć, iż wchodzi tu w grę zarówno umowy na czas określony (tzw. umowy lojalnościowe) jak i umowy promocyjne (obejmujące zniżki w opłatach lub cenach urządzeń). Oba rodzaje umów uwzględniają zatem w związku ze swoim charakterem ulgi (obniżki cen) w stosunku do ofert standardowych. Usługi świadczone po cenach niższych niż standardowe zwykle zawierają zobowiązania dla klienta, które są ekonomicznie uzasadnione – np. zobowiązania co do długości okresu korzystania z usługi pozwalające na pokrycie poniesionych kosztów związanych przykładowo z przyłączeniem klienta do sieci. W ocenie T. umowa zawierana na czas określony jest typowym przykładem umowy, w której w zamian za zobowiązanie się abonenta do korzystania z usługi przez czas określony w umowie, dostawca usług (przedsiębiorca T.) udziela abonentowi obniżki w stosunku do oferty standardowej, jaką jest umowa na czas nieokreślony. Co więcej, praktyka Spółki w tym zakresie nie odbiega od przyjętych na rynku





standardów. Zawierane są bowiem na rynku zarówno umowy terminowe (lojalnościowe), jak i umowy promocyjne zawierające ulgi. Mając na uwadze fakt, iż przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego określa zakres dopuszczalnych roszczeń dostawcy, związanych z rozwiązaniem umowy przewidującej ulgi w opłatach pobieranych od abonenta, w porównaniu z warunkami standardowymi, w opinii T., informacje zawarte w cenniku usługi X powinny prowadzić abonenta do przekonania, iż w związku z wyborem oferty niestandardowej – umowy na czas określony – otrzymuje on od dostawcy usług (przedsiębiorcy T.) ulgę w wysokości stanowiącej różnicę pomiędzy ceną usługi przy umowie zawartej na czas nieokreślony oraz ceną usługi przy umowie zawartej na czas określony. T., umieszczając taką informację w jednym z dokumentów składających się na całość stosunku zobowiązaniowego, wyraziła przekonanie, iż w ten sposób wypełnia przesłankę wynikającą z przepisu art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98,

poz. 1071 ze zm.) strona postępowania została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zgromadzonych w sprawie materiałów dowodowych. W piśmie z dnia 30 listopada 2005 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7 dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego jej prawa. W dniu 14 grudnia 2005 r. z aktami sprawy zapoznał się Pan P. P., jako pełnomocnik T., na podstawie przedłożonego pełnomocnictwa.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

T. świadczy usługę X abonentom T. w ramach możliwości technicznych w lokalach, w których Spółka świadczy usługę telefoniczną w oparciu o dostęp analogowy. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z usługi X przez abonenta jest złożenie zamówienia, zawarcie umowy o świadczenie usługi X i przeprowadzenie procesu rejestracji. Zasady świadczenia usługi określają postanowienia umowy o świadczenie usługi X

(karty nr 57–60), postanowienia regulaminu świadczenia usługi X obowiązującego w okresie 1 maja 2004 r. – 30 kwietnia 2005 r. (karty nr 6–16) i obowiązującego od 1 sierpnia 2005 r. (karty nr 61–64) oraz cennik usługi X obowiązujący od dnia 1 września 2005 r. (karty nr 65–69).

Postanowienie § 30 ust. 1 – 3 regulaminu świadczenia usługi X obowiązującego w okresie 1 maja 2004 r. – 30 kwietnia 2005 r. stanowiło:

- „1. O zmianach Regulaminu lub cennika oraz terminach ich wprowadzenia T. informuje Klienta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego.
2. W przypadku otrzymania informacji, o których mowa w ust. 1, Klient może wypowiedzieć umowę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego.
3. Wypowiedzenie Umowy w trybie opisanym w ust. 2 nie powoduje dla Klienta niekorzystnych konsekwencji finansowych.”

Postanowienie cennika usługi X, pkt 4 w tabeli 6 stanowi:

„Wypowiedzenie Umowy zawartej na czas określony za wyjątkiem § 13 ust. 2 oraz § 30 ust. 2 Regulaminu – opłata końcowa 40,00 zł brutto za każdy pełny okres rozliczeniowy korzystania przez Abonenta z Usługi przed terminem wypowiedzenia Umowy.”

Spółka zawiera umowy o świadczenie usługi X na czas nieokreślony oraz na czas określony. Wskazane rodzaje umów różnią się między sobą wysokością opłaty, którą abonent jest zobowiązany opłacać. Opłaty te określa cennik usługi X w tabeli 3 „Miesięczna opłata abonamentowa”. Dla przykładu wskazać należy, że opłata miesięczna za usługę X opcja 128, w przypadku zawarcia umowy na czas określony – 12 miesięcy, wynosi 71,98 zł brutto, natomiast w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony wynosi 118,34 zł brutto. Różnica ta nie ma jednak związku z jakąkolwiek ulgą przyznaną abonentowi. Żaden z ww. rodzajów umowy nie zawiera postanowień określających taką ulgę – jej rodzaj, wysokość. Umowy na czas określony nie są umowami o charakterze promocyjnym.

Niezależnie od powyżej wskazanych rodzajów umów, w ofercie Spółki mogą znajdować się umowy o charakterze promocyjnym. Wówczas, usługa jest świadczona w oparciu o postanowienia umowy oraz regulamin i cennik promocji. Regulaminy promocji znajdujące się w ofercie Spółki w okresie od 1 marca 2004 r. do 1 marca 2005 r. zawierały wskazanie udzielanej abonentom ulgi związanej m. in. z obniżoną opłatą aktywacyjną, obniżoną ceną usługi we wskazanych okresach rozliczeniowych. Dla przykładu można wskazać, że regulamin promocji „X więcej za mniej” (karta nr 35) w pkt 4 stanowił: „Promocja polega na

obniżeniu opłaty abonamentowej za okres promocyjny korzystania z usługi X: do kwoty 59 zł netto dla opcji 512, do kwoty 99 zł netto dla opcji 1024. „Regulamin „wiosennej promocji X” (karta nr 44) w pkt 4 stwierdzał: „Promocja polega na obniżeniu opłaty aktywacyjnej do wysokości 1 zł netto oraz opłaty abonamentowej do wysokości 1 zł netto za pierwsze 30 dni korzystania z usługi X (okres promocyjny). „

Od dnia 1 marca 2005 r. T. dokonała podwyższenia cen usługi X w związku ze zmianą stawki podatku VAT na usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu, dokonując zarazem nałożonych na nią przepisami art. 61 ust. 5 i 6 Prawa telekomunikacyjnego obowiązków informacyjnych. Wobec abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi X zawarte na czas określony, którzy dokonali wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen, Spółka – powołując się na postanowienia umowy o świadczenie usługi X oraz przepis art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego – wystąpiła z roszczeniami o zwrot kwot związanych z ulgami przyznanymi abonentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Prawa i obowiązki dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w zakresie podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych regulują przepisy art. 61 ust. 5 i 6 Prawa telekomunikacyjnego. W sytuacji podwyższenia cen usług, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, do powiadomienia o tym abonentów na piśmie, a ponadto do przekazania abonentom informacji o prawie wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen oraz o tym, że w razie skorzystania z tego prawa dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem art. 57 ust. 6. Odesłanie do przepisu art. 57 ust. 6 skutkuje tym, że w razie skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy związanej z przyznaniem ulgi z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przysługuje względem abonenta roszczenie z tytułu rozwiązania umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie w wysokości nie przekraczającej określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.

Warunkiem wystąpienia przez dostawcę usług z przedmiotowym roszczeniem wobec abonenta jest:

1. istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi,



2. określenie w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi,
3. określenie w takiej umowie terminu, skutkującego możliwością żądania przez dostawcę usług zwrotu równowartości ulgi,
4. jednostronne rozwiązanie umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego umowie z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.

Dopiero kumulatywne spełnienie wskazanych powyżej przesłanek uprawnia dostawcę usług telekomunikacyjnych do wystąpienia wobec abonenta, na podstawie przepisów art. 61 ust. 6 w zw. z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego, z roszczeniem odszkodowawczym, które jednak nie może przekraczać określonej w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi.

W prawie telekomunikacyjnym brak definicji ulgi. Potoczne rozumienie słowa „ulga” to – w znaczeniu ekonomicznym – zmniejszenie opłat, zniżka (Uniwersalny Słownik Języka Polskiego t. IV, s. 230). Z kolei „zniżka” to zmniejszenie, obniżenie się czegoś pod względem liczby, nasilenia, wysokości (głównie cen) (Uniwersalny Słownik Języka Polskiego, t. IV, s. 1058).

W doktrynie reprezentowany jest jednolity pogląd, iż przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dostawca usług telekomunikacyjnych powinien wyraźnie i jednoznacznie określić w umowie wartość ulgi przyznanej abonentowi, czego ta ulga dotyczy oraz jak długo usługobiorca jest tą ulgą związany. Celem tego określenia jest to, aby informacje te były znane przy podpisywaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Niedopuszczalne jest ustalanie wartości ulgi dopiero w przypadku rozwiązania umowy.¹ Ponadto, uznaje się, że wyraźne określenie wartości ulgi przyznanej abonentowi w umowie jest warunkiem korzystania przez dostawcę usług z przepisu art. 57 ust. 6.²

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wymaga zatem spełnienia dwóch przesłanek:

- a. bezprawności działania,
- b. naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

a)

Bezprawność jest cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

Bezprawność opisywanej praktyki Spółki polega na naruszeniu przepisu art. 61 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego poprzez to, że T. występuje wobec abonentów umów o świadczenie usługi X zawartych na czas określony, które nie są związane z przyznaniem ulgi, z roszczeniem odszkodowawczym w sytuacji wypowiedzenia tych umów przez abonentów z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Jak już podkreślano, przedmiotowe umowy nie są związane z ulgą przyznaną abonentowi oraz nie określają wysokości ulgi przyznanej abonentowi, a zatem nie spełniają warunków określonych w przepisie art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne, uprawniających dostawcę usług telekomunikacyjnych do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych w sytuacji wypowiedzenia umów przez abonentów z powodu podwyższenia cen usług. Prezentowane przez Spółkę w toku postępowania stanowisko sprowadza się do wskazania, po pierwsze, iż wysokość tego roszczenia w odniesieniu do umów zawartych na czas określony została przez T. wskazana w cenniku usługi X w tabeli 6 pkt 4, po drugie, iż przy zawieraniu umów na czas określony, T. udziela abonentowi obniżki (ulgi) w stosunku do oferty standardowej, jaką jest umowa na czas nieokreślony.

Analiza stanowiska T. przedstawionego w toku postępowania pozwala na uznanie przez Prezesa Urzędu, że cennik usługi X nie wskazuje żadnego rodzaju umowy jako standardowego. Zgodnie ze swoimi uprawnieniami wynikającymi z przepisu art. 353¹ kodeksu cywilnego, stanowiącego, że strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego, Spółka ustaliła swoją ofertę handlową w ten sposób, iż oferuje abonentom dwa rodzaje umów o świadczenie danej usługi: umowy na czas nieokreślony oraz umowy na czas określony. T. dokonała zróżnicowania cen wskazanych rodzajów umów, określając ceny usługi w umowach X zawieranych na czas określony jako niższe w stosunku do ceny usługi w umowach zawieranych na czas nieokreślony. Umowa o świadczenie usługi X zawierana na czas określony stanowi zatem, zgodnie z cennikiem usługi X, jeden z rodzajów umowy możliwej do przyjęcia przez abonenta. Nie znajduje uzasadnienia w postanowieniach umowy o świadczenie usługi X, jak również przepisach powszechnie obowiązującego prawa stanowisko T., iż różnica pomiędzy ceną usługi przy umowie zawartej na czas określony oraz ceną usługi przy umowie zawartej na czas nieokreślony stanowi ulgę przyznaną abonentowi przedmiotową umową. Umowa o świadczenie usługi X zawarta na czas określony nie jest bowiem związana z żadną ulgą przyznaną abonentowi (żadne z postanowień takiej umowy nie zawiera także wskazania rodzaju i wysokości ulgi przyznanej abonentowi).

W ocenie Prezesa Urzędu, wysokości ulgi przyznanej abonentowi nie określa również postanowienie poz. 4, tabela 6 cennika usługi X. Przedmiotowe postanowienie może być natomiast uznane za zastrzeżenie przez Spółkę kary umownej na wypadek wypowiedzenia przez abonenta umowy zawartej na czas określony, przed terminem określonym w umowie. Mając na uwadze postanowienie art. 30 ust. 2 i 3 regulaminu świadczenia usługi X (karty nr 6 – 16) stanowiącego, iż w przypadku otrzymania przez abonenta informacji o zmianie cennika ma on prawo wypowiedzieć umowę w ciągu jednego okresu rozliczeniowego, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji finansowych, należy wskazać, iż możliwość dochodzenia tej kary umownej istnieje w wypadku rozwiązania umowy przed upływem terminu w niej określonego, jednakże z wyłączeniem sytuacji wypowiedzenia umowy przez abonenta z powodu podwyższenia cen, gdzie zastosowanie znajduje wyłącznie reżim określony w przepisach art. 61 ust. 5 i 6 w zw. z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Wobec braku wskazania w umowie o świadczenie usługi X określenia ulgi przyznanej abonentowi – jej rodzaju i wysokości, brak jest podstaw do występowania przez T. z roszczeniem odszkodowawczym określonym w przepisie art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. W związku z powyższym nie znajduje także uzasadnienia twierdzenie Spółki, iż przedmiotowy przepis regulaminu nie obowiązuje w przypadku, gdy umowa zawarta z abonentem określa odmiennie warunki świadczenia usług, w tym przewidując przyznanie abonentowi określonej ulgi.

W tym miejscu stwierdzić należy, że zgodnie z ofertą handlową T., możliwe jest również zawarcie umowy o świadczenie usługi X na czas określony w okresie obowiązywania promocji, na warunkach określonych w odpowiednim regulaminie i cenniku promocji. Ma to znaczenie o tyle istotne, ponieważ zgodnie z przedstawionymi przez Spółkę w toku postępowania regulaminami promocji usługi X, znajdującymi się w ofercie Spółki w okresie od 1 marca 2004 r. do 1 marca 2005 r. (karty nr 35 – 48 oraz nr 50 – 51), postanowienia tych regulaminów zawierają wskazanie wysokości ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umów o świadczenie usługi X na czas określony na warunkach promocyjnych (dotyczącej między innymi obniżonej ceny za aktywację usługi, obniżonych cen za jeden lub kilka okresów rozliczeniowych korzystania z usługi), a zarazem uprawniają T. do występowania z roszczeniem określonym w przepisie art. 57 ust. 6 w sytuacji wypowiedzenia przez abonenta takiej umowy przed terminem określonym w umowie, niezależnie od powodów tego działania.

W związku z tym, należy uznać, że wszelkie zawierane przez Spółkę umowy, które nie mają wyraźnie

wskazanego charakteru promocyjnego stanowią standardową ofertę T. i jako takie nie są związane z przyznaniem abonentowi jakiegokolwiek ulgi.

Jak wskazano powyżej, warunkiem wystąpienia przez T. z roszczeniem odszkodowawczym dotyczącym ulgi przyznanej abonentowi jest kumulatywne spełnienie przesłanek wynikających z przepisu art. 57 ust. 6 Prawo telekomunikacyjne, czyli:

1. istnienie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych związanej z ulgą przyznaną abonentowi;
2. określenie w umowie równowartości ulgi przyznanej abonentowi;
3. określenie w umowie terminu, skutkującego możliwością żądania przez dostawcę usług zwrotu równowartości ulgi;
4. jednostronne rozwiązanie umowy przez abonenta przed upływem terminu ustalonego umowie z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.

W ocenie Prezesa Urzędu, umowa o świadczenie usługi X zawarta na czas określony nie jest związana z ulgą przyznaną abonentowi oraz nie określa wysokości ulgi przyznanej abonentowi. Nie dochodzi zatem do spełnienia przesłanek wskazanych w pkt 1) i 2).

Odnosząc się do twierdzenia Spółki, iż kwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka T. nie odbiega od przyjętych na rynku standardów, gdyż zawierane są na rynku zarówno umowy terminowe (lojalnościowe), jak i umowy promocyjne zawierające ulgi, należy wskazać przede wszystkim, iż kwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka nie odnosi się do samego faktu zawierania takich umów w obrocie gospodarczym. Należy zgodzić się ze Spółką, iż dopuszczalne jest zawieranie przez dostawców usług telekomunikacyjnych umów związanych z przyznawaniem użytkownikom różnych zniżek, zobowiązujących zarazem użytkowników do korzystania z usług danego operatora przez okres określony w umowie. W swojej polityce marketingowej dostawcy usług telekomunikacyjnych proponują różnego rodzaju obniżki opłat za usługi lub pewne składniki tych usług, celem których jest zachęcanie usługobiorców do skorzystania z tych usług. Mogą to być ulgi dotyczące opłaty aktywacyjnej, opłaty za korzystanie z urządzenia telekomunikacyjnego, abonamentu czy też z tytułu wynagrodzenia za świadczoną usługę telekomunikacyjną. W przypadku takich umów dopuszczalne jest zastrzeżenie przez przedsiębiorców kar umownych na wypadek rozwiązania umowy przez użytkownika przed terminem określonym w umowie. Przy zawieraniu tego rodzaju umów dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia abonentowi danych usług po określonej cenie przez określony w umowie okres. Za



wyjątek powinna być zatem uznawana (i wyjątkowo stosowana w praktyce obrotu gospodarczego) zmiana umowy zawartej na czas określony (w szczególności ustalonych w umowie cen usług) w okresie na jaki dana umowa została zawarta. Dostawca usług telekomunikacyjnych zostaje bowiem w tej sytuacji objęty reżimem przepisów art. 61 ust. 5 i 6 w zw. z art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. *Ratio legis* wskazywanych przepisów stanowi ochrona konsumentów – słabszej strony umowy – przed dokonywaniem zmian cen usług ze strony dostawcy usług. Określone w tych przepisach obowiązki informacyjne dostawcy usług, jak również prawo wypowiedzenia przez abonenta umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, dotyczą wszystkich rodzajów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanych w obrocie. Ustawodawca w sposób szczególnie potraktował natomiast umowy związane z ulgą przyznaną abonentowi, zawierające jednocześnie zastrzeżenie określonego terminu związania umową, podejmując próbę pogodzenia interesów obu stron stosunku zobowiązaniowego: konsumenta i przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy przysługuje zatem prawo wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym z tytułu przyznanej konsumentowi ulgi związanej z zawarciem umowy, jednakże tylko w sytuacji gdy ulga została określona w umowie.

W związku z powyższym, pobieranie przez T. od abonentów posiadających umowy o świadczenie usługi X zawarte na czas określony, które nie są związane z przyznaniem ulgi, opłat za przedterminowe rozwiązanie umowy w sytuacji podwyższenia cen usługi przez Spółkę, jest niezgodne z przepisami art. 61 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

b)

Zgodnie z przepisami ustawy, nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów,

o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego dana praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.³

Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach.

Skutkami działań Spółki w przedmiotowej sprawie dotknięci byli konsumenci – obecni lub potencjalni użytkownicy usługi X, posiadający umowy zawarte na czas określony, którzy wypowiedzieli lub w przypadku kolejnej podwyżki cen usługi dokonaliby wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. W przedmiotowej sprawie zbiorowy interes konsumentów odnosi się zatem do wszystkich obecnych i potencjalnych klientów danej usługi T., ze względu na przyjęty przez Spółkę tryb działania. Powtarzalność zakwestionowanej praktyki została ponadto potwierdzona przez samą Spółkę.

Konsekwencją postępowania T. jest naruszenie ekonomicznych interesów konsumentów, którzy wskutek podjętych przez Spółkę działań zostali narażeni na nieuzasadnione żądania majątkowe ze strony T.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy w związku z art. 479²⁸ § 1 i § 2 k. p. c. – od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

¹ Andrzej Krasuski, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, wyd. 1, Warszawa 2005, str. 231, por. Stanisław Piątek, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, wyd. 2, Warszawa 2005 r., str. 431;

² Stanisław Piątek, Prawo telekomunikacyjne. Komentarz, wyd. 2, Warszawa 2005 r., str. 431;

³ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów



Moje konsumenckie ABC

Kampania edukacyjno-informacyjna „Moje konsumenckie ABC” skierowana jest do uczniów szkół podstawowych, gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych oraz do studentów. W celu zwiększenia skuteczności kampanii, adresatami działań są ponadto nauczyciele, rodzice, media, przedstawiciele środowiska akademickiego oraz rzecznicy konsumentów

Organizatorem i pomysłodawcą kampanii jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Działania edukacyjne to jedna z form ochrony młodych konsumentów stosowana przez Urząd. Poszerzenie znajomości praw konsumenckich i zasad funkcjonowania rynku ma fundamentalne znaczenie dla bezpiecznego uczestnictwa w nim. Za kilka lat młodzi ludzie staną się dorosłymi konsumentami i będą zmuszeni podejmować samodzielne decyzje zakupowe. Ponadto, młodzi konsumenci mają często decydujący wpływ na decyzje konsumenckie swoich rodziców. Zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego, małoletni poniżej 18 roku życia mogą zawierać umowy powszechne, jeśli dotyczą one drobnych bieżących spraw życia codziennego. Edukacja konsumentów ma być uzupełnieniem regulacji prawnych w tym zakresie – nie każdy aspekt decyzji konsumenckich można uregulować. Zadane prawo nie nauczy również młodych ludzi odróżniania przekazu komercyjnego od obiektywnej informacji i poszukiwania jej źródeł lub umiejętności bycia asertywnym wobec sprzedawcy.

Dla podniesienia świadomości

Ogólnym celem kampanii „Moje Konsumenckie ABC” jest podniesienie świadomości młodych konsumentów, a w szczególności

poinformowanie konsumentów o ich prawach i obowiązkach. Ma ona również za zadanie zwiększenie umiejętności racjonalnego odbioru przekazu reklamowego oraz rozbudzenie krytycznego podejścia młodzieży do oferty rynkowej i technik sprzedaży. Kampania ma charakter edukacyjno-informacyjny i kompleksowo porusza problematykę konsumencką. Dotyczy m. in. bezpieczeństwa i jakości produktów

i szkół ponadgimnazjalnych skorzystają z podręczników i filmów video. Uruchomiona specjalnie w związku z tą akcją strona internetowa www.konsumenckieabc.pl, oprócz informacji na temat praw konsumenckich zawiera również gry edukacyjne, testy oraz internetowe forum dyskusyjne. Strona internetowa została przygotowana dla dzieci i młodzieży w wieku od 5 do 16 lat. Jest podzielona na trzy moduły: dla przedszkolaków do



Happening studentów w ramach pilotażowego programu edukacyjnego „Etyka w biznesie”

i usług, kompetencji Prezesa UOKiK oraz innych instytucji zajmujących się ochroną konsumentów, zakupów w Internecie, zawierania umów, prawidłowego oznakowania produktów, zarządzania własnym budżetem. Część kampanii skierowana do studentów porusza problematykę etyki w biznesie. Fundusze na opracowanie i realizację kampanii pochodzą z projektu PHARE oraz ze środków UOKiK. Partnerami kampanii są agencja Public Relations Profile oraz Centrum Edukacji Obywatelskiej.

Od przedszkolaka do studenta

Dla dzieci w wieku przedszkolnym przeznaczone są kolorowanki, a dla uczniów szkół podstawowych – komiksy. Uczniowie gimnazjów

wspólnej lektury z rodzicami, dla uczniów szkół podstawowych oraz gimnazjów. W każdym z nich znajdują się podstawowe informacje o prawach konsumenckich (w formie historyjek – opowiadań), napisane w sposób przystępny dla każdej z grup wiekowych oraz wzbogacone o elementy służące do zabawy (rebusy, gry i quizy oraz testy). Dla studentów opracowany został pilotażowy program edukacyjny „Etyka w biznesie”. W ramach programu przygotowano skrypt poruszający problematykę społecznego zaangażowania biznesu. Studenci zapoznają się z nim podczas warsztatów, które odbędą się w siedmiu ośrodkach akademickich przy okazji konferencji regionalnych poświęconych kampanii. W ramach akcji powstają również scenariusze lekcji dla poszczegól-



nych typów szkół. Ponadto 900 wychowawców przedszkoli i 1600 nauczycieli szkół podstawowych w całej Polsce weźmie udział w szkoleniach dotyczących edukacji konsumenckiej. Informacje o kolejnych konferencjach regionalnych oraz o publikacjach można znaleźć również na stronie internetowej www.konsumenckieabc.pl

Rzecznicy konsumentów, a Moje konsumenckie ABC

Miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów mogą uczestniczyć w konferencjach naukowych realizowanych w ramach kampanii, które odbędą się w Szczecinie, Katowicach, Gdańsku, Wrocławiu i Poznaniu. Do tej pory odbyły się już trzy konferencje – otwierająca oraz regionalne w Krakowie i Lublinie. Obecność rzeczników na konferencjach oraz ich czynny udział w dyskusji jest ważnym elementem całego projektu. Rzecznicy – mając rozeznanie w lokalnej społeczności – mogą zaangażować się w proces zgłaszania szkół (gimnazjów oraz liceów) zainteresowanych otrzymaniem publikacji i kaset video pomocnych w przeprowadzeniu lekcji na temat zagadnień konsumenckich. W tym celu powinni zgłaszać się do osób koordynujących program w danym regionie – są to głównie przedstawiciele wydziałów ds. edukacji/oświaty w organach samorządowych. Wszelkich informacji na temat listy koordynatorów, jak również szczegółów dotyczących procedury zgłaszania placówek udziela Centrum Edukacji Obywatelskiej.

Kontakt do Centrum Edukacji Obywatelskiej:

Agnieszka Brzezińska
agnieszka.brzezinska@ceo.org.pl
ul. Noakowskiego 10
00-666 Warszawa
tel. 022 8758540 wew. 128
www.ceo.org.pl

Kontakt do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

Agnieszka Zawartko
azawartko@uokik.gov.pl
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel. 022 55 60 151
www.uokik.gov.pl

Telekomunikacja Polska zapłaciła karę w wysokości 1,2 mln zł nałożoną w związku z niewykonaniem decyzji Prezesa UOKiK dotyczącej nieprawidłowej obsługi abonentów korzystających z „Błękitnej Linii”. Od początku roku przedsiębiorcy ukarani przez Urząd wpłacili do budżetu państwa ponad 7 mln zł

W kwietniu 2004 roku Prezes Urzędu uznał, że nieprawidłowości, jakich dopuściła się Telekomunikacja Polska uruchamiając nowy system zarządzania kontaktami z abonentami (jego podstawę stanowi tzw. „Błękitna Linia”) naruszają zbiorowe interesy konsumentów i nakazał natychmiastowe wprowadzenie zmian. UOKiK wskazał w decyzji jedenaście obowiązków, do których wykonania zobowiązano spółkę. Operator nie odwołał się od decyzji i zapowiedział jej wykonanie. Mimo to Urząd nadal otrzymywał skargi na działalność spółki, co spowodowało nałożenie kary z tytułu niewykonania obowiązków wskazanych w decyzji UOKiK.

W pierwotnym rozstrzygnięciu w sprawie nałożenia kary pieniężnej wydanym w marcu 2005, Urząd wskazał sześć obowiązków, których TP SA nie wykonała we właściwych terminach. Orzeczona kara wyniosła wówczas 4,2 mln zł. Operator postanowił odwołać się od rozstrzygnięcia UOKiK w zakresie sankcji finansowych. Urząd ponownie rozpatrzył sprawę i zmienił decyzję, uwzględniając częściowo zasadność odwołania TP SA. W odniesieniu do dwóch obowiązków Prezes UOKiK stwierdził wykonanie decyzji, a w zakresie dwóch kolejnych została zmieniona wysokość nałożonej kary. Wobec dwóch pozostałych obowiązków nie zapadło jeszcze rozstrzygnięcie. W toku jest postępowanie dotyczące wykonania przez spółkę obowiązków związanych z rozpatrywaniem bezpośrednio przez pracowników „Błękitnej Linii” reklamacji, których załatwienie nie wymaga czynności dodatkowych, a także wykonania obowiązku uporządkowania zaległych oraz bieżących

działań windykacyjnych, wstrzymania wątpliwych i reklamowanych przypadków oraz wypłaty odszkodowań za niesłuszne wyłączenia. Zgodnie z ustawą antymonopolową, za każdy dzień opóźnienia w wykonaniu prawomocnej decyzji Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę karę pieniężną, która może wynieść od 500 do 10 tys. euro za każdy dzień zwłoki. Urząd ustalił, że TP SA dopuściła się dwóch rażących opóźnień we wdrażaniu zmian w systemie zarządzania relacjami z abonentami. Zaległe reklamacje, skargi, zgłoszenia i zamówienia zostały uporządkowane po 141 dniach od wskazanej przez UOKiK daty, natomiast zwłoka we wprowadzeniu zmian w systemie fakturowania (rozbitcie okresów fakturowania w czasie oraz zamieszczenie na fakturze informacji o wysokości zadłużenia danego klienta) wyniosła 215 dni. W przypadku niewykonania przez TP SA decyzji, jako podstawę sankcji finansowej przyjęto sumy – odpowiednio – 1500 euro oraz 500 euro. W odniesieniu do praktyk TP SA łączna wysokość kary wyniosła 1,2 mln zł. Urząd uznał, że jej wysokość jest adekwatna do zachowania operatora, który w zakresie uprawnień konsumentów nie wykonał zdecydowanych działań, aby usprawnić system obsługi klienta. Operator nie odwołał się od decyzji Urzędu i zasądzona kwota została wpłacona 18 kwietnia br. Od początku roku 29 podmiotów dokonało wpłat na łączną kwotę 7,1 mln zł z tytułu kar nałożonych przez Urząd za naruszenie przepisów antymonopolowych. Najwyższe – w łącznej wysokości prawie 4,5 mln zł – za nadużywanie swojej pozycji rynkowej uiściła Poczta Polska. Wpłacone kary stanowią dochody Skarbu Państwa.

Dodatkowe informacje:

Elżbieta Anders, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1,
00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106,
55 60 314
eanders@uokik.gov.pl

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Warszawa,
dnia 31 marca 2006 roku

Arbiter Bankowy przy Związku
Banków Polskich
po rozpoznaniu w dniu
31 marca 2006 roku
w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku V. N zam.
w B.
przeciwko Bankowi S. A.
o zapłatę 250,95 zł

1. zasądza od Banku S. A. na
rzecz V. N. kwotę 226,74
(dwieście dwadzieścia sześć
74/100) zł z tytułu należności
głównej oraz kwotę 50
(pięćdziesiąt) zł
z tytułu zwrotu
opłaty arbitrażowej;

2. zasądza od Banku S. A.
we W.
na rzecz
Biura Arbitra Bankowego
kwotę 20 (dwadzieścia) zł
z tytułu
zwrotu kosztów postępowania.

Uzasadnienie:

Wnioskodawczyni V. N. wniosła o ustalenie, że z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Banku S. A. (wydanie wadliwego za-



Katarzyna Marczyńska
– Arbiter Bankowy

świadczenia) była zobowiązana do zapłaty kwoty ok. 250 zł z tytułu odsetek od umowy pożyczki, wobec czego żąda naprawienia szkody.

Bank S. A. wniosł o oddalenie wniosku i podniósł, że prawidłowo obliczył należność z tytułu kapitału, odsetek i należności ubocznych, a wpłata dokonana przez Wnioskodawczynię po terminie zapadalności raty, nie pozwoliła na całkowite rozliczenie umowy. Mimo podjęcia przez Arbitra prób ugodowego zakończenia sporu, nie doszło do zawarcia porozumienia.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione.

Bezspornym jest, że w dniu 14 maja 2004 roku, strony zawarły umowę pożyczki nr ***, na kwotę 4.651,97 zł, która weszła w życie w dniu przekazania środków na rachunek bieżący pożyczkobiorcy, prowadzony w Banku S. A. Pożyczkobiorca zobowiązał się do spłaty zadłużenia w 12 równych, miesięcznych ratach,

które płatne były w kwotach i terminach określonych w harmonogramie spłat, stanowiącym załącznik do zawartej umowy. Zgodnie z tym dokumentem, raty płatne były do dnia 14 każdego miesiąca (dowód – harmonogram spłaty). Spłaty pożyczki dokonywane miały być z rachunku bieżącego, który Wnioskodawczyni zobowiązała się utrzymywać do momentu całkowitej spłaty pożyczki oraz zapewnić na nim, w terminie wymagalności raty pożyczki, środki wystarczające na spłatę raty kolejnej pożyczki, która ma być pobrana przez Bank. Pożyczkobiorca uprawniony był też do częściowej lub całkowitej wcześniejszej spłaty pożyczki, w terminach zapadalności rat (dowód – umowa).

Zgodnie z obowiązującym strony Regulaminem, pożyczkobiorca obowiązany był poinformować o zamiarze spłaty całości lub części pożyczki przed terminem określonym w umowie pożyczki, na 3 dni przed terminem spłaty bieżącej raty kapitałowo-odsetkowej, a także do zapewnienia środków na koncie.

Poza sporem pozostaje fakt, że w dniu 9 lipca 2004 roku Wnioskodawczyni poinformowała Bank o zamiarze przedterminowej spłaty pożyczki i w tym samym dniu Bank wystawił „beziemienne” (de facto skierowane do Banku X S. A.) zaświadczenie o wysokości zadłużenia, którego uregulowanie poprzez wpłatę środków na rachunek bieżący pozwoliłoby na spłatę zobowiązania w całości (saldo zadłużenia na dzień 14 lipca 2004 roku wynosi 4.343,83 zł). Należy zaznaczyć, że Wnioskodawczyni, zgodnie z § 2 p. 6 umowy, wywiązała się z wcześniejszego powiadomienia Banku o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu i wezwała go do określenia stanu zadłużenia. Przesłanki wcze-

śniejszej spłaty pożyczki – zgodnie z obowiązującą umową – były następujące:

1. wcześniejsze zawiadomienia Banku o zamiarze spłaty,
2. zapewnienie środków na rachunku,
3. spłata raty w terminie zapadalności.

W dniu 16 czerwca 2004 roku Wnioskodawczyni przelała na rachunek pożyczki kwotę 4.343,83 zł (bezsporne).

Wnioskodawczyni podnosi zarzut, iż Bank niesłusznie nie zaliczył dokonanej wpłaty na poczet całkowitej spłaty kredytu mimo tego, że pożyczkobiorca wywiązał się z obowiązku poinformowania z wyprzedzeniem o zamiarze dokonania spłaty. W piśmie z dnia 25 listopada 2005 roku Bank przyznaje, że w skierowanym dnia 9 lipca 2004 roku zaświadczeniu zaistniała pomyłka odnośnie terminu spłaty raty, bowiem wskazano 17 dzień miesiąca, a nie 14, jednak w ocenie Banku, jest to „oczywista pomyłka”, gdyż obowiązywał Wnioskodawczynię harmonogram spłat, stanowiący załącznik do umowy. Bank podniósł także, że zaświadczenie nie miało na celu zmiany umowy pożyczki, a jedynie ustalenie stanu zadłużenia na dzień spłaty najbliższej raty – wskazanej prawidłowo.

Bezsporne jest, że Wnioskodawczyni spłaciła wskazaną w zaświadczeniu kwotę w dniu 16 lipca 2004 roku, a więc przed terminem określonym w piśmie Banku, ale w związku ze spłatą dokonaną, w ocenie Banku, po terminie zapadalności raty (§ 2 p. 6 umowy pożyczki), Bank nie zaliczył wpłaty na całkowitą spłatę kredytu.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu konieczne było ustalenie, czy Wnioskodawczyni należycie wywiązała się z umowy tj. spłaciła zadłużenie w całości w dacie za-

padalności raty oraz czy swoim działaniem Bank nie spowodował szkody w jej majątku. Jak wskazano wyżej, wcześniejsza spłata całości lub części pożyczki winna nastąpić po kumulatywnym spełnieniu następujących warunków: wcześniejszego zawiadomienia Banku o zamiarze spłaty, zapewnienia środków na rachunku oraz spłaty raty w terminie jej zapadalności. Z wymienionych przesłanek Wnioskodawczyni spełniła jedynie jedną tj. wcześniej zawiadomiła Bank o zamiarze spłaty, natomiast sama wpłata środków nastąpiła w dniu 16 lipca 2004 roku, a więc bezspornie po dacie określonej w harmonogramie spłat. Bank miał więc pełne prawo do uznania – w braku łącznego zaistnienia wszystkich przesłanek określonych w p. § 2 p. 6 umowy, że nie nastąpiła całkowita spłata zobowiązania i pobierania odsetek za rzeczywisty czas spłaty pożyczki.

Kolejnym zarzutem Wnioskodawczyni podlegającym ocenie Arbitra było ustalenie, czy wydanie przez Bank błędnego zaświadczenia z dnia 16 lipca 2004 roku miało wpływ na działania podjęte przez dłużniczkę w celu przedterminowej spłaty zadłużenia. W tym zakresie, oceniając prawidłowość działania Banku przy wystawianiu zaświadczenia i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank nie dołożył należytej staranności przy sporządzaniu tego dokumentu, a jego niedbalstwo miało bezpośredni związek z podjętymi przez Wnioskodawczynię dalszymi działaniami i poniesionymi skutkami finansowymi. Przede wszystkim podnieść należy, że konsument – jako słabsza strona stosunku zobowiązaniowego, nie ma obowiązku każdorazowego

weryfikowania dokumentów wystawionych przez profesjonalistę – Bank i ma pełne prawo do uznania ich treści za odpowiadającej rzeczywistemu stanowi rzeczy. Zaświadczenie wydane Wnioskodawczyni przez Bank co prawda miało charakter informacyjny i nie stanowiło zmiany umowy, która zgodnie z § 11 pkt 2 mogła nastąpić wyłącznie na piśmie za zgodną obu stron – pod rygorem nieważności, ale jego otrzymanie w żadnym razie nie obligowało V. N. – mimo, iż na niej również spoczywa obowiązek dołożenia należytej staranności przy wykonaniu zobowiązania, do zweryfikowania jego treści przed złożeniem go w innym banku w celu wypłacenia środków (art. 355 § 1 kc – od „przeciętnego” klienta banku nie wymaga się takiego działania). Skoro więc Bank podał, że wpłata kwoty wyliczonej na dzień 14 lipca 2004 roku może nastąpić do dnia 17 lipca 2004 roku (taką datę wskazano jako datę zapadalności rat), a nadto Wnioskodawczyni została o tym ponownie zapewniona przez pracowników Oddziału (art. 97 kc), przyjmując należy, że przedsiębiorca z powodu niedbalstwa przy sporządzaniu dokumentu wprowadził konsumentkę w błąd, skutkujący spłaceniem zadłużenia po dniu zapadalności raty (ale przed datą wskazaną przez Bank w zaświadczeniu), które spowodowało konieczność zapłaty odsetek za czas korzystania z pożyczki po dniu 14 lipca 2004 roku (kwota 226,74 zł), a zatem na skutek nienależytego wykonania czynności bankowej wyrządził szkodę w kwocie 226,74 kc (art. 415 kc).

W tym miejscu przywołać należy także Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, do których przestrzegania zobowiązane są banki – członkowie ZBP i przypomnieć, że zgodnie z przepisami Rozdziału II „Zasady postępowania

banków w stosunkach z klientami”, w stosunkach z klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością (p. 1), nie mogą one wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów (p. 2), w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta powinny działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów (p. 3), a informacje o świadczonych usługach, umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów powinny być formułowane w sposób precyzyjny i zrozumiały (p. 5). Bank swoim działaniem naruszył nie tylko prawny obowiązek starannego działania, ale i wymienione Zasady, przerzucając na Wnioskodawczynię finansowe skutki własnego niedbalstwa.

Ponieważ Arbiter Bankowy, działając jako pozasądowy organ orzekający, przy wyrokowaniu bierze pod uwagę w znacznie większym stopniu zasady współżycia społecznego (art. 5 kc), w tym powołane Zasady Dobrej Praktyki Bankowej oraz słabszą pozycję konsumenta jako strony umowy bankowej, wobec tego – oceniając staranność dołożoną przez obie strony przy wykonywaniu czynności, zasądził od Banku na rzecz konsumentki odszkodowanie w kwocie stanowiącej równowartość odsetek uiszczonych przez nią po dniu 14 lipca 2004 roku (p. 1 orzeczenia).

Na podstawie § 20 ust. 2 p. 4 w zw. z § 22 i § 23 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego orzekł o kosztach postępowania (p. 1 i 2).

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

**Arbiter Bankowy przy
Związku Banków Polskich**
po rozpoznaniu w dniu 6 marca
2006 roku
w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku L. R zam.
w G.
przeciwko Bankowi S. A.
o zapłatę
1. oddała wniosek;
2. kosztami postępowania
w kwocie 50 zł obciąża Wnio-
skodawczynię i uznać je
za uiszczone w całości.

Arbiter ustalił i zważył co następuje:

Wnioskodawczyni L. R wniosła o ustalenie, że nie jest zobowiązana do zapłaty na rzecz Banku S. A. kwoty 1.241,78 zł z tytułu opłaty naliczonej za niedostarczenie karty pojazdu w umówionym przez strony terminie.

Bank S. A. wniosł o oddalenie wniosku i podniósł, że z mocy Regulaminu opłat i prowizji uprawniony był do pobierania opłat z tytułu niedostarczenia karty pojazdu, zaś zobowiązanie kredytobiorcy do dostarczenia tego dokumentu było zawarte w umowie kredytu na zakup samochodu nr RAF 1040604000010.

Zgłoszone roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie.

Przesłankami odpowiedzialności kontraktowej (umownej) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 471 kc), które muszą wystąpić łącznie są nastę-

pujące 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 – Wnioskodawczyni (art. 6 kc), która w ocenie Arbitra nie wykazała zaistnienia przesłanek z p. 2-5 tj. niezgodnego z umową stron działania Banku.

Bezsporne jest, że w dniu 3 czerwca 2004 roku strony zawarły umowę kredytu na zakup samochodu nr *** w kwocie 18.865,48 zł oraz, że Załącznik nr 1 do umowy stanowi Umowa przewłaszczenia oraz cesji praw z polisy AC na zabezpieczenie. Zgodnie z § 8 Umowy przewłaszczenia, „w przypadku, gdy samochód posiada kartę pojazdu, kredytobiorca składa jej oryginał bankowi w depozyt, do czasu całkowitej spłaty zobowiązań wynikających z umowy kredytowej”, a Wnioskodawczyni zobowiązała się do złożenia karty niezwłocznie po otrzymaniu stałego dowodu rejestracyjnego.

Ponieważ kredytobiorczyni nie złożyła karty pojazdu – w dniu 30 lipca 2004 roku Bank skierował pismo przypominające i poinformował w jego treści, że w przypadku niedostarczenia karty pojazdu do dnia 20 sierpnia 2004 roku konto kredytu będzie obciążane kwotą 10 zł tygodniowo, aż do momentu dostarczenia karty – zgodnie z Tabelą prowizji i opłat (dowód – pismo, dowód nadania). Poza sporem pozostaje fakt, że wtórnik karty pojazdu wpłynął do Banku w dniu 12 lipca 2005 roku. Do dnia 11 stycznia 2006 roku, z dokonanych przez kredy-



tobiorczynię wpłat, została pobrana kwota w wysokości 1.050 zł z tytułu opłaty za niedostarczenie w terminie karty pojazdu, a Bank nie wyraził zgody na prośbę Wnioskodawczyni dotyczącą odstąpienia od naliczania opłaty.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu konieczne jest ustalenie, czy zobowiązana wykonała obowiązki ciążące na niej z mocy umowy stron i czy naliczenie przez Bank opłat było zgodne z umową.

Przede wszystkim wskazać należy, że ani w toku postępowania reklamacyjnego, ani w postępowaniu arbitrażowym Wnioskodawczyni nie wykazała, że dostarczyła Bankowi kartę pojazdu w umówionym terminie tj. niezwłocznie po otrzymaniu stałej karty pojazdu (art. 6 kc). W uzasadnieniu wniosku skarżąca podniosła, że nie posiada żadnego dowodu doręczenia karty, gdyż dokument ten został wysłany listem zwykłym w październiku 2004 roku (a więc wówczas L. R. była już w jego posiadaniu). Zgodnie z ogólnymi zasadami prawa, dłużnik zobowiązany jest do dołożenia należytej staranności przy wykonywaniu zobowiązania tj. staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju (art. 355 § 1 kc). Według tego kryterium należy więc dokonać oceny staranności działania kredytobiorczyni i stwierdzić, że nie została ona w żaden sposób dochowana (notabene od Wnioskodawczyni, będącej pracownikiem banku, winna być wymagana szczególna tj. ponadprzeciętna staranność działania). Gdyby nawet przyjąć, że karta została wysłana przesyłką zwykłą, to takie działanie uznać należy za szczególnie niestaranne z uwagi zarówno na treść przesyłki (wysłanie dokumentu urzędowego), jak i konieczność zabezpieczenia dowodu nadania przesyłki na wypadek jej niedoręczenia (możliwość wystąpienia z reklamacją pocztową, wnioskiem o wydanie dupli-

katu dokumentu, posiadanie dowodu należytego wykonania postanowienia umowy kredytowej). Brak elementarnej staranności, wywołujący negatywne skutki prawne dla Wnioskodawczyni, nie może jednak obciążać drugiej strony umowy – Banku, tym bardziej, że ten powiadomił zobowiązaną (przesyłką poleconą) o braku dokumentu, skutkach jego dalszego niedoręczenia i rozpoczął pobieranie opłat dopiero od daty wskazanej w wezwaniu.

Nie zasługuje również na uwzględnienie zarzut Wnioskodawczyni dotyczący wpływu zmiany nazwy i adresu Banku na wykonanie przez nią zobowiązania, gdyż zasadnie Bank twierdzi, że w dniu 31 sierpnia 2004 roku faktycznie nastąpiła zmiana nazwy Banku, jednak korespondencja kierowana na poprzedni adres była codziennie przekazywana do nowej siedziby, a w październiku 2004 roku Bank poinformował wszystkich klientów o zmianie nazwy i siedziby Banku. Gdyby Wnioskodawczyni przedłożyła dowód nadania przesyłki poleconej na „stary” adres Banku, miałaby możliwość podważenia staranności jego działania w sytuacji, gdyby przesyłka wróciła z adnotacją o zmianie adresu. Takiego dowodu jednak nie przedłożyła.

Wobec powyższego, Bank miał prawo (art. 110 prawa bankowego) naliczać – z tytułu niedostarczenia wymaganego dokumentu – opłatę w wysokości 10 zł za każdy rozpoczęty tydzień, począwszy od 21 sierpnia 2004 roku aż do 11 lipca 2005 roku (dowód – Tabela opłat i prowizji). Wskazać należy, że Wnioskodawczyni nie kwestionowała tego uprawnienia Banku oraz wysokości opłaty.

Na zakończenie rozważań przywołać należy także orzecznictwo Sądu Najwyższego dotyczące nieskuteczności powoływania się przez tego, kto łamie zasady

współzycia społecznego (a tak – obok naruszenia warunków umowy – należy traktować niewykonanie terminowo swoich zobowiązań) na te zasady wobec drugiej strony umowy i w tym kontekście odrzucić należy zarzut Wnioskodawczyni, że Bank nadużywa swojej pozycji wobec konsumenta, a jego roszczenia są sprzeczne z dobrymi obyczajami bądź rażąco naruszają interes konsumenta. Każdy wierzyciel (w tym bank) może stosować określone prawem środki konieczne do odzyskania należności i nie można postawić mu zarzutu dotyczącego skorzystania z tych środków, jeśli dłużnik dobrowolnie nie chce wykonać zobowiązania. Co więcej – bank, który nie skorzysta z takich środków działa co najmniej nietetycznie wobec osób powierzających mu swoje oszczędności oraz akcjonariuszy.

Oceniając zatem prawidłowość działania Banku wobec Wnioskodawczyni i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank dołożył należytej staranności przy wykonywaniu umowy i współdziałaniu z dłużnikiem (art. 354 § 1 i 2 kc) i swoim działaniem nie spowodował szkody w majątku L. R. Naliczone opłaty wynikały z zaniedbania kredytobiorczyni i nie przekroczyły wysokości opłat określonych w umowie i jej integralnych załącznikach.

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

Na podstawie § 20 ust. 4 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego Arbiter obciążył kosztami postępowania w sprawie stronę przegrywającą spór.

RELACJA Z OBCHODÓW DNIA KONSUMENTA W KOŚCIERZYNIE

III Konkurs Konsumentcki

15 marca 2006 r. w Kościerzynie odbył się finał III Konkursu Konsumentckiego zorganizowanego przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów – p. Alicję Kirstein. Patronami konkursu była Fundacja „Dzieci Niczyje”, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i firma Soft Story. W konkursie wzięło udział prawie 250 uczniów z 19 szkół z powiatu kościerskiego.

Konkurs dla dzieci klas I–III promował bezpieczne korzystanie z Internetu. Dzieci przygotowały prace plastyczne na temat „Zimowe wyczyny Sieciaków” w formie plakatów, rzeźb, a także rzeźb w terenie, uwiecznionych na zdjęciach.

Dzieci klas IV–VI oraz młodzież gimnazjalna opracowały projekty gazetek szkolnych nawiązujące do tematyki konsumentckiej.

Konkurs był kolejną okazją do prowadzenia edukacji konsumentckiej wśród dzieci i młodzieży. Pozwolił przedstawić w przystępny sposób zagrożenia w „sieci” a jednocześnie zachęcał do zapoznania się z obowiązującymi przepisami. Odbyło się także szkolenie dla nauczycieli na temat zagrożeń internetowych.

Obchody Światowego Dnia Konsumenta połączono z wrę-

cenieniem nagród, quizem z wiedzy konsumentckiej i przekazaniem informacji przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kościerzynie o zagrożeniach jakie niesie ze sobą Internet.

W przygotowaniu dzieci i młodzieży do udziału w konkursie pomocne były materiały przeka-

zarzyszenie Konsumentów Polskich i rzecznika konsumentów. Media lokalne, przy okazji zamieszczania informacji o obchodach Światowego Dnia Konsumenta przypominały mieszkańcom o możliwości szukania pomocy w sprawach konsumentckich u rzecznika konsumentów.



Gratulacje Pani Rzecznik

zane szkołom, dostosowane do różnych grup wiekowych, w tym scenariusze zajęć dla nauczycieli poświęcone bezpieczeństwu dzieci w Internecie opracowane przez Fundację „Dzieci Niczyje”, Sto-

Liczne uczestnictwo szkół i uczniów w konkursie pokazuje ogromne zainteresowanie wiedzą konsumentcką i jest dowodem na konieczność jej dalszego szerzenia.

W dzisiejszych czasach, gdy rozgrywa się coraz ostrzejsza walka konkurencyjna, świadomość swoich praw jest podstawowym elementem wiedzy umożliwiającej bezpieczne funkcjonowanie w społeczeństwie.

Szanowni Państwo,

Serdecznie zapraszamy na drugą sesję szkoleń dla miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów. Informacje o terminach szkoleń oraz program dostępne są na naszej stronie internetowej www.skp.pl.

Pisemne zgłoszenia przyjmujemy do 30.05.2006 (sekretariat@skp.pl lub fax: 022 634 06 67)



AGNIESZKA KOPCZYŃSKA

1. Jestem rzecznikiem z Powiatu Łowickiego.
2. Swoją funkcję pełnię od 1 grudnia 2004 r.
3. W pracy rzecznika najbardziej lubię, gdy udaje mi się doprowadzić do porozumienia stron i pomóc osobom, które tego rzeczywiście potrzebują (czasem jest to sprzedawca, bądź usługodawca, którego nieuczciwy konsument próbuje oszukać – wiem, że taki sprzedawca dużo chętniej pomoże wtedy uczciwemu konsumentowi).
4. W pracy rzecznika irytuje mnie to, że większość konsumentów nie czyta tego co podpisuje i całą winę za kłopoty, które stały się jej udziałem, przerzuca na drugą stronę, zaś rzecznika traktuje często jako „psa do poszczucia” i oczekuje błyskawicznego załatwienia sprawy zgodnie z jej oczekiwaniami.
5. Wolny czas najchętniej spędzam malując obrazy bądź z przyjaciółmi i znajomymi – najlepiej w siodle lub nad wodą. Uwielbiam konne wędrowki po bezdrożach bieszczadzkich, wieczorne rozmowy przy ognisku lub kominku, dobrą książkę, ciekawe rośliny i ...język japoński oraz wszystko co z tym krajem związane.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałabym powiedzieć, że choć nasza praca bywa stresująca, czasem niewdzięczna, to jednak nie brakuje w niej chwili dla których warto pracować, szkoda tylko że nie zawsze jest doceniana – zwłaszcza przez przełożonych.

ARTUR KONDRAT

1. Jestem rzecznikiem z Rzeszowa.
2. Swoją funkcję pełnię od października 2005r., wcześniej przez 5 lat pracowałem jako rzecznik w Zamościu.
3. W pracy rzecznika najbardziej lubię wygrać sprawę w drugiej instancji, po procesie trwającym trzy lata...
4. W pracy rzecznika irytuje mnie fakt, że ciągle mam coś zaległego!!!
5. Wolny czas najchętniej spędzam w centrum zabaw dla dzieci z 1,5 rocznym synkiem Kacperkiem.
6. Moim kolegom rzecznikom chciałbym powiedzieć, że zdrowo jest nie myśleć o konsumentach w domu.

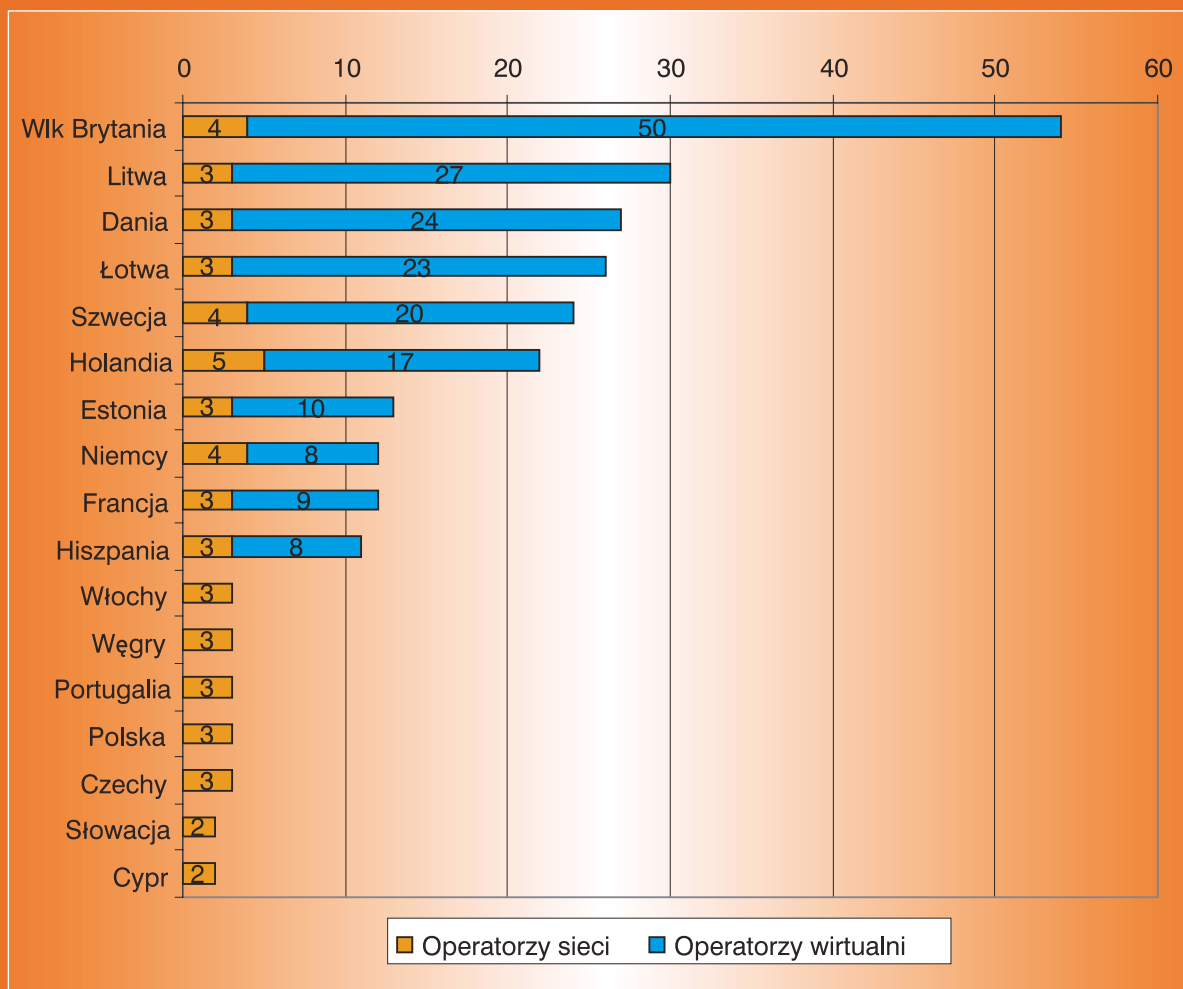


JÓZEFA BYCZKOWSKA

1. Jestem Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Kartuzach.
2. Powierzoną mi funkcję rzecznika pełnię od 1 grudnia 1999 roku.
3. W pracy rzecznika najbardziej cenię sobie bezpośredni kontakt z ludźmi. Niezmiernie lubię pracować dla dobra tych, którzy z różnych względów potrzebują mojej pomocy. Najbardziej cieszy mnie pozytywne rozstrzygnięcie spraw i problemów konsumenckich.
4. W pracy rzecznika nic mnie nie irytuje. Natomiast najzwyczajniej w świecie nie lubię, gdy danej sprawy konsumenckiej nie udaje się po prostu rozwiązać.
5. Wolny od pracy czas przeznaczam na aktywną realizację zadań Radnej Rady Miejskiej w Kartuzach i pracą doktorancką. Uwielbiam przebywać z córkami Anną i Magdaleną, mężem Andrzejem i psem Erykiem.
6. Moim koleżankom i kolegom rzecznikom pragnę powiedzieć, że wartość człowieka mierzy się dobrem, które niesie w rękach, a my rzecznicy codziennie możemy nieść pełne ręce dobra dla innych – bo taką mamy funkcję.

W lutym 2006 roku Komisja Europejska opublikowała raport „Europejskie przepisy regulacyjne i rynki łączności elektronicznej w 2005 roku”, który zawiera m. in. interesujące statystyki dotyczące rozwoju telefonii komórkowej w państwach członkowskich UE. Mimo znacznego rozwoju tego rynku w Polsce, nasz kraj charakteryzuje się najniższym stopniem penetracji (czyli liczby telefonów komórkowych w relacji do liczby mieszkańców) spośród wszystkich krajów Unii Europejskiej. Na 100 Polaków przypada 71 telefonów komórkowych, podczas gdy na Węgrzech wskaźnik ten wynosi 90, w Czechach 105, a na Litwie aż 117.

Liczba podmiotów świadczących usługi telefonii komórkowej w wybranych krajach UE



Źródło: "Europejskie przepisy regulacyjne i rynki łączności elektronicznej w 2005 roku", raport Komisji Europejskiej, 2006

Niski stopień penetracji i relatywnie wysokie ceny usług są wynikiem braku efektywnej konkurencji na tym rynku. W Polsce działa obecnie trzech operatorów sieci komórkowych. Nie odbiegamy pod tym względem od innych krajów europejskich, jednakże w większości państw członkowskich UE usługi telefonii komórkowej są dodatkowo świadczone przez tzw. operatorów wirtualnych sieci ruchomych, którzy korzystają z istniejącej już infrastruktury sieciowej. Taka struktura rynku występuje głównie w państwach nadbałtyckich i skandynawskich. Rekordzistą w tym zakresie jest jednak Wielka Brytania, gdzie usługi telefonii komórkowej są świadczone łącznie przez 54 operatorów.

Raport Komisji Europejskiej dostępny jest w wersji polskiej na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (<http://www.uke.gov.pl>)