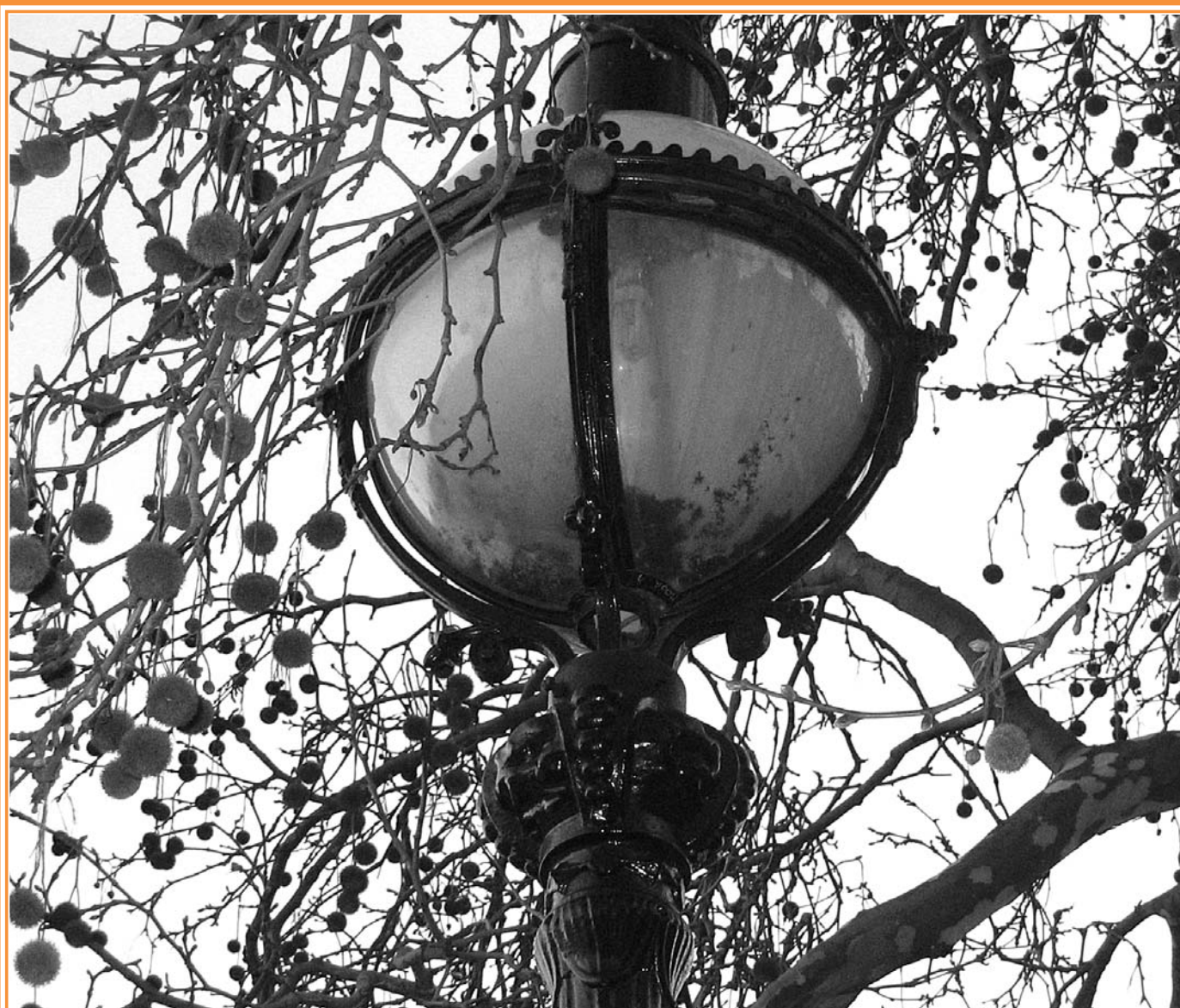


BIULETYN K

Nr 3 (25) WRZESIEŃ 2007

Wydawnictwo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich



Zmiana Kodeksu cywilnego

Pojęcie „lokalu przedsiębiorstwa” w świetle orzecznictwa

Liberalizacja rynku energii

- 1-4** *Nowe przepisy prawne*
Zmiana Kodeksu cywilnego
Nowa ustawa konsumencka
- 5-6** *Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów*
Komórkowe pułapki
Groźne zabawki
- 7-9** *Konsument w Europie*
Komisja Europejska planuje poprawki w przepisach o imprezach turystycznych
Komisja poprawia ochronę konsumentów korzystających z timesharingu
- 10-11** *Forum Rzeczników*
Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów - zagadnienie
lokalu przedsiębiorstwa
Ogólnopolska Edukacja Młodego Konsumenta
- 12-23** *Orzecznictwo sądów powszechnych*
Pojęcie lokalu przedsiębiorstwa
Obligatoryjność postanowień kredytu konsumenckiego
- 24** *Orzecznictwo Arbitra Bankowego*
Należyta staranność przy wypłacie z rachunku bankowego
- 25-26** *Rzecznik Ubezpieczonych*
- 27-31** *Konsumenci na rynkach regulowanych - energetyka*
Energetyczna Europa: realny rynek i bezpieczne dostawy
Otwarty rynek energii - korzyści i zagrożenia dla konsumentów
Elementy przyszłej Europejskiej Karty Praw Odbiorców Energii
- 32-III** *Badania rynku*

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:
Sybilla Graczyk
prawnik@skp.pl
Tomasz Odziemczyk
t.odziemczyk@skp.pl



Zmiana Kodeksu cywilnego

W dniu 10 sierpnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 13 kwietnia 2007 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 82, poz. 557).

Ustawa wprowadziła zmianę w art. 384 Kodeksu cywilnego.

Obowiązujące jego brzmienie to:

„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”.

Ustawa wprowadziła również szereg zmian do umowy ubezpieczenia (art. 805 i nast. Kc).

Fragmenty nowelizacji Kc dotyczące umowy ubezpieczenia:

Przepisy ogólne

W art. 805:

a) § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Przez umowę ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, spełnić określone świadczenie w razie zajścia przewidzianego w umowie wypadku, a ubezpieczający zobowiązuje się zapłacić składkę.”,

b) dodaje się § 4 w brzmieniu:

„§ 4. Przepisy art. 385¹-385³ stosuje się odpowiednio, jeżeli ubezpieczającym jest osoba fizyczna zawierająca umowę związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.”;

Art. 806 otrzymuje brzmienie:

„Art. 806. § 1. Umowa ubezpieczenia jest nieważna, jeżeli zajście przewidzianego w umowie wypadku nie jest możliwe.

§ 2. Objęcie ubezpieczeniem okresu poprzedzającego zawarcie umowy jest bezskuteczne, jeżeli w chwili zawarcia umowy którakolwiek ze stron wiedziała lub przy zachowaniu należytej staranności mogła się dowiedzieć, że wypadek zaszedł lub że odpadła możliwość jego zajścia w tym okresie.”;

Art. 809 otrzymuje brzmienie:

„Art. 809. § 1. Ubezpieczyciel zobowiązany jest potwierdzić zawarcie umowy dokumentem ubezpieczenia.

§ 2. Z zastrzeżeniem wyjątku przewidzianego w art. 811, w razie wątpliwości umowę uważa się za zawartą z chwilą doręczenia ubezpieczającemu dokumentu ubezpieczenia.”;

Uchylony został art. 810;

Art. 811 otrzymuje brzmienie:

„Art. 811. § 1. Jeżeli w odpowiedzi na złożoną ofertę ubezpieczyciel doręcza ubezpieczającemu dokument

ubezpieczenia zawierający postanowienia, które odbiegają na niekorzyść ubezpieczającego od treści złożonej przez niego oferty, ubezpieczyciel obowiązany jest zwrócić ubezpieczającemu na to uwagę na piśmie przy doręczeniu tego dokumentu, wyznaczając mu co najmniej 7-dniowy termin do zgłoszenia sprzeciwu. W razie niewykonania tego obowiązku zmiany dokonane na niekorzyść ubezpieczającego nie są skuteczne, a umowa jest zawarta zgodnie z warunkami oferty.

§ 2. W braku sprzeciwu umowa dochodzi do skutku zgodnie z treścią dokumentu ubezpieczenia następnego dnia po upływie terminu wyznaczonego do złożenia sprzeciwu.”;

W art. 812:

a) uchyla się § 1-3,

b) § 5 otrzymuje brzmienie:

„§ 5. Jeżeli umowa zawarta jest na czas określony, ubezpieczyciel może ją wypowiedzieć jedynie w przypadkach wskazanych w ustawie, a także z ważnych powodów określonych w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia.”;

c) uchyla się § 6 i 7,

d) § 8 otrzymuje brzmienie:

„§ 8. Różnicę między treścią umowy a ogólnymi warunkami ubezpieczenia ubezpieczyciel zobowiązany jest przedstawić ubezpieczającemu w formie pisemnej przed zawarciem umowy. W razie niedopełnienia tego obowiązku ubezpieczyciel nie może powoływać się na różnicę niekorzystną dla ubezpieczającego. Przepisu nie stosuje się do umów ubezpieczenia zawieranych w drodze negocjacji.”;

e) dodaje się § 9 w brzmieniu:

„§ 9. Przepisy § 5 i 8 stosuje się odpowiednio w razie zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia w czasie trwania stosunku umownego. Nie uchylbia to stosowaniu w takim przypadku przepisu art. 384¹.”;

W art. 813 § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.”;

Art. 814 otrzymuje brzmienie:

„Art. 814. § 1. Jeżeli nie umówiono się inaczej, odpowiedzialność ubezpieczyciela rozpoczyna się od dnia następującego po zawarciu umowy, nie wcześniej jednak niż od dnia następnego po zaplaceniu składki lub jej pierwszej raty.

§ 2. Jeżeli ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność jeszcze przed zaplaceniem składki lub jej pierwszej raty, a składka lub jej pierwsza rata nie została zapłacona w terminie, ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym i żądać zapłaty składki za okres, przez który ponosił odpowiedzial-

ność. W braku wypowiedzenia umowy wygasa ona z końcem okresu, za który przypadła niezapłacona składka.

§ 3. W razie opłacania składki w ratach niezapłacenie w terminie kolejnej raty składki może powodować ustanie odpowiedzialności ubezpieczyciela, tylko wtedy, gdy skutek taki przewidywała umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia, a ubezpieczyciel po upływie terminu wezwał ubezpieczającego do zapłaty z zagrożeniem, że brak zapłaty w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania spowoduje ustanie odpowiedzialności.”;

W art. 815:

a) § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Ubezpieczający obowiązany jest podać do wiadomości ubezpieczyciela wszystkie znane sobie okoliczności, o które ubezpieczyciel zapytywał w formularzu oferty albo przed zawarciem umowy w innych pismach. Jeżeli ubezpieczający zawiera umowę przez przedstawiciela, obowiązek ten ciąży również na przedstawicielu i obejmuje ponadto okoliczności jemu znane. W razie zawarcia przez ubezpieczyciela umowy ubezpieczenia mimo braku odpowiedzi na poszczególne pytania, pominięte okoliczności uważa się za nieistotne.”;

b) po § 2 dodaje się § 2¹ w brzmieniu:

„§ 2¹. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązki określone w paragrafach poprzedzających spoczywają zarówno na ubezpieczającym, jak i na ubezpieczonym, chyba że ubezpieczony nie wiedział o zawarciu umowy na jego rachunek.”;

c) § 3 otrzymuje brzmienie:

„§ 3. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za skutki okoliczności, które z naruszeniem paragrafów poprzedzających nie zostały podane do jego wiadomości. Jeżeli do naruszenia paragrafów poprzedzających doszło z winy umyślnej, w razie wątpliwości przyjmuje się, że wypadek przewidziany umową i jego następstwa są skutkiem okoliczności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.”;

Art. 816 otrzymuje brzmienie:

„Art. 816. W razie ujawnienia okoliczności, która pociąga za sobą istotną zmianę prawdopodobieństwa wypadku, każda ze stron może żądać odpowiedniej zmiany wysokości składki, poczynając od chwili, w której zaszła ta okoliczność, nie wcześniej jednak niż od początku bieżącego okresu ubezpieczenia. W razie zgłoszenia takiego żądania druga strona może w terminie 14 dni wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Przepisu tego nie stosuje się do ubezpieczeń na życie.”;

W art. 817:

a) § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Ubezpieczyciel obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie trzydziestu dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku.”;

b) dodaje się § 3 w brzmieniu:

„§ 3. Umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą zawierać postanowienia korzystniejsze dla uprawnionego niż określone w paragrafach poprzedzających.”;

Art. 818 otrzymuje brzmienie:

„Art. 818. § 1. Umowa ubezpieczenia lub ogólne

warunki ubezpieczenia mogą przewidywać, że ubezpieczający ma obowiązek w określonym terminie powiadomić ubezpieczyciela o wypadku.

§ 2. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek obowiązkiem określonym w paragrafie poprzedzającym można obciążyć zarówno ubezpieczającego, jak i ubezpieczonego, chyba że ubezpieczony nie wie o zawarciu umowy na jego rachunek.

§ 3. W razie naruszenia z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w paragrafach poprzedzających ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków wypadku.

§ 4. Skutki braku zawiadomienia ubezpieczyciela o wypadku nie następują, jeżeli ubezpieczyciel w terminie wyznaczonym do zawiadomienia otrzymał wiadomość o okolicznościach, które należało podać do jego wiadomości.”;

W art. 819 uchyla się § 2;

Ubezpieczenia majątkowe

art. 821 otrzymuje brzmienie:

„Art. 821. Przedmiotem ubezpieczenia majątkowego może być każdy interes majątkowy, który nie jest sprzeczny z prawem i daje się ocenić w pieniądzu.”;

W art. 822:

a) § 1-3 otrzymują brzmienie:

„§ 1. Przez umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej ubezpieczyciel zobowiązuje się do zapłacenia określonego w umowie odszkodowania za szkodę wyrządzoną osobom trzecim, wobec których odpowiedzialność za szkodę ponosi ubezpieczający albo ubezpieczony.

§ 2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, umowa ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej obejmuje szkodę, o jakich mowa w § 1, będące następstwem przewidzianego w umowie zdarzenia, które miało miejsce w okresie ubezpieczenia.

§ 3. Strony mogą postanowić, że umowa będzie obejmować szkody powstałe, ujawnione lub zgłoszone w okresie ubezpieczenia.”;

b) dodaje się § 5 w brzmieniu:

„§ 5. Ubezpieczyciel nie może przeciwko uprawnionemu do odszkodowania podnieść zarzutu naruszenia obowiązków wynikających z umowy lub ogólnych warunków ubezpieczenia przez ubezpieczającego lub ubezpieczonego, jeżeli nastąpiło ono po zajściu wypadku.”;

W art. 824¹:

a) § 2 otrzymuje brzmienie:

„§ 2. Jeżeli ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka u dwóch lub więcej ubezpieczycieli na sumy, które łącznie przewyższają jego wartość ubezpieczeniową, ubezpieczający nie może żądać świadczenia przenoszącego wysokość szkody. Między ubezpieczycielami każdy z nich odpowiada w takim stosunku, w jakim przyjęta przez niego suma ubezpieczenia pozostaje do łącznych sum wynikających z podwójnego lub wielokrotnego ubezpieczenia.”;

b) dodaje się § 3 w brzmieniu:

„§ 3. Jeżeli w którejkolwiek z umów ubezpieczenia,

o jakich mowa w § 2, uzgodniono, że suma wypłacona przez ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia może być wyższa od poniesionej szkody, zapłaty świadczenia w części przenoszącej wysokość szkody ubezpieczający może żądać tylko od tego ubezpieczyciela. W takim przypadku dla określenia odpowiedzialności między ubezpieczycielami należy przyjąć, że w ubezpieczeniu, o którym mowa w niniejszym paragrafie, suma ubezpieczenia równa jest wartości ubezpieczeniowej.”;

Art. 826 – 827 otrzymują brzmienie:

„Art. 826. § 1. W razie zajścia wypadku ubezpieczający obowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów.

§ 2. Umowa ubezpieczenia lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą przewidywać, że w razie zajścia wypadku ubezpieczający obowiązany jest zabezpieczyć możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych wobec osób odpowiedzialnych za szkodę.

§ 3. Jeżeli ubezpieczający umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa nie zastosował środków określonych w § 1, ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności za szkody powstałe z tego powodu.

§ 4. Ubezpieczyciel obowiązany jest, w granicach sumy ubezpieczenia, zwrócić koszty wynikłe z zastosowania środków, o których mowa w § 1, jeżeli środki te były celowe, chociażby okazały się bezskuteczne. Umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą zawierać postanowienia korzystniejsze dla ubezpieczającego.

§ 5. W razie ubezpieczenia na cudzy rachunek przepisy paragrafów poprzedzających stosuje się również do ubezpieczonego.

Art. 827. § 1. Ubezpieczyciel jest wolny od odpowiedzialności, jeżeli ubezpieczający wyrządził szkodę umyślnie; w razie rażącego niedbalstwa odszkodowanie nie należy się, chyba że umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia stanowią inaczej lub zapłata odszkodowania odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności.

§ 2. W ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej można ustalić inne zasady odpowiedzialności ubezpieczyciela niż określone w § 1.

§ 3. Jeżeli nie umówiono się inaczej, ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie przez osobę, z którą ubezpieczający pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym.

§ 4. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek zasady określone w paragrafach poprzedzających stosuje się odpowiednio do ubezpieczonego.”;

Ubezpieczenia osobowe

W art. 829:

a) dotychczasową treść oznacza się jako § 1,

b) po § 1 dodaje się § 2 w brzmieniu:

„§ 2. Do zawarcia na cudzy rachunek umowy ubezpieczenia na życie, a także do jej zmiany, konieczna jest uprzednia zgoda ubezpieczonego, która powinna obejmować także wysokość sumy ubezpieczenia. Zmiana umowy dokonana bez zgody ubezpieczonego nie może naruszać jego praw ani praw osoby uprawnionej do otrzymania sumy ubezpieczenia w razie śmierci ubezpieczonego.”;

Art. 830 otrzymuje brzmienie:

„Art. 830 § 1. Przy ubezpieczeniu osobowym ubezpieczający może wypowiedzieć umowę w każdym czasie z zachowaniem terminu określonego w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia, a w razie jego braku – ze skutkiem natychmiastowym.

§ 2. W braku odmiennego zastrzeżenia umowę uważa się za wypowiedzianą przez ubezpieczającego, jeżeli składka lub jej rata nie została zapłacona w terminie określonym w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia mimo uprzedniego wezwania do zapłaty w dodatkowym terminie określonym w ogólnych warunkach ubezpieczenia; w wezwaniu powinny być podane do wiadomości ubezpieczającego skutki niezapłacenia składki.

§ 3. Ubezpieczyciel może wypowiedzieć umowę ubezpieczenia na życie jedynie w wypadkach wskazanych w ustawie.

§ 4. Przepisy § 3 oraz art. 812 § 8 stosuje się odpowiednio w razie zmiany ogólnych warunków ubezpieczenia na życie w czasie trwania stosunku umownego. Nie uchybia to stosowaniu w takim przypadku przepisu art. 384¹.”;

W art. 831:

a) § 1 otrzymuje brzmienie:

„§ 1. Ubezpieczający może wskazać jedną lub więcej osób uprawnionych do otrzymania sumy ubezpieczenia w razie śmierci osoby ubezpieczonej; może również zawrzeć umowę ubezpieczenia na okaziciela. Ubezpieczający może każde z tych zastrzeżeń zmienić lub odwołać w każdym czasie.”;

b) po § 1 dodaje się § 1¹ w brzmieniu:

„§ 1¹. W razie zawarcia umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek do wykonywania uprawnień, o których mowa w paragrafie poprzedzającym, konieczna jest uprzednia zgoda ubezpieczonego; umowa lub ogólne warunki ubezpieczenia mogą przewidywać, że uprawnienia te ubezpieczony może wykonywać samodzielnie.”;

c) § 2 otrzymuje brzmienie:

„§ 2. Jeżeli wskazano kilka osób uprawnionych do otrzymania sumy ubezpieczenia, a nie oznaczono udziału każdej z nich w tej sumie, ich udziały są równe.”;

Ponadto, konsekwencją uchylecia art. 812 kc, jest wprowadzenie następujących zmian do ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 124, poz. 1151, z późn. zm.):

Dodaje się art. 12a w brzmieniu:

„Art. 12a. Ogólne warunki ubezpieczenia określają w szczególności:

- 1) rodzaj ubezpieczenia i jego przedmiot;
- 2) warunki zmiany sumy ubezpieczenia lub sumy gwarancyjnej, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia taką zmianę przewidują;
- 3) prawa i obowiązki każdej ze stron umowy ubezpieczenia;
- 4) zakres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń;
- 5) przy ubezpieczeniach majątkowych – sposób ustalania rozmiaru szkody;
- 6) sposób określania sumy odszkodowania lub inne-

go świadczenia, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia przewidują odstępstwa od zasad ogólnych;

7) sposób ustalania i opłacania składki ubezpieczeniowej;

8) metodę i sposób indeksacji składek, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia indeksację przewidują;

9) tryb i warunki dokonania zmiany umowy ubezpieczenia zawartej na czas nieokreślony;

10) przesłanki i terminy wypowiedzenia umowy przez każdą ze stron, a także tryb i warunki wypowiedzenia, jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia przewidują taką możliwość.”;

Dodaje się art. 13a w brzmieniu:

„Art. 13a. Zakład ubezpieczeń, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, obowiązany jest udzielić ubezpieczającemu, będącemu osobą fizyczną, informacji dotyczących:

1) prawa właściwego dla umowy w razie, gdy strony nie mają swobody wyboru prawa;

2) prawa właściwego, którego wybór proponuje zakład ubezpieczeń, gdy strony mają swobodę wyboru prawa;

3) sposobu i trybu rozpatrywania skarg i zażaleń zgłaszanych przez ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a także organu właściwego do ich rozpatrzenia.”.

Konsekwencją uchylecia art. 810 kc jest dodanie art. 5a do ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. Nr 124, poz. 1152, z późn. zm.) w brzmieniu:

„Art. 5a. Jeżeli zakład ubezpieczeń, o którym mowa w art. 5 ust. 2, otrzymał ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, brak odpowiedzi w terminie 14 dni poczytuje się za jej przyjęcie.”;

Do stosunków z umów zawartych przed dniem wejścia w życie ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe.

Ustawa weszła w życie w dniu 10 sierpnia 2007 roku.

Nowa ustawa konsumencka

Sejm uchwalił ustawę z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206). Ustawa określa nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności gospodarczej i zawodowej oraz zasady przeciwdziałania tym praktykom w interesie konsumentów i w interesie publicznym. W myśl ustawy praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się prowadzenie działalności w formie systemu konsorcyjnego lub organizowanie grupy z udziałem konsumentów w celu finansowania zakupu w systemie konsorcyjnym.

Niniejsza ustawa dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenia dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywę 97/7/WE, 98/27/WE, 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz. Urz. UE L 149 z 11.06.2005, str. 22).

Celem dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych na rynku europejskim jest ustanowienie jednolitych (na obszarze Wspólnoty) trybów uznawania wskazanych w dyrektywie praktyk jako nieuczciwych, niepożądanych, a przez to szkodzących interesom gospodarczym konsumentów. Ustanowione przepisy mają przyczynić się do opracowania wysokich standardów ochrony konsumentów oraz wyeliminowania barier w swobodnym funkcjonowaniu rynku wewnętrznego. Dyrektywa odnosi się do praktyk związanych bezpośrednio z wywieraniem wpływu na ekonomiczne decyzje konsumentów, które powinny przebiegać bez zakłóceń i niepożądanych ingerencji zniekształcających zamiar nabycia określonego dobra. Założeniem regulacji jest zastąpienie istniejących w państwach członkowskich rozbieżnych klauzul generalnych oraz poszczególnych zasad prawnych, stanowiących klucz do zakwalifikowania określonej praktyki jako nieuczciwej. Jednocześnie wskazano, że opracowane zasady powinny mieć zastosowanie nie tylko do relacji mającej miejsce w trakcie nawiązywania kontaktu handlowego między konsumentem a przedsiębiorcą, ale również po zawarciu umowy, w trakcie jej wykonywania oraz w stosunkach pozaumownych.

Niniejszą ustawą zmienia się ustawy: z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych i z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Ustawa została ogłoszona w dniu 20 września 2007 roku i wchodzi w życie po upływie 3 miesięcy od dnia ogłoszenia.

Komórkowe pułapki



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawdził warunki, na jakich operatorzy telefonii komórkowej zawierają umowy z konsumentami. Stwierdzono liczne nieprawidłowości

Warszawa, 6 sierpnia 2007 r. Rynek usług telekomunikacyjnych rozwija się dynamicznie. Jak wynika z danych GUS, w ubiegłym roku 96 proc. Polaków posiadało telefon komórkowy. Jednocześnie ze skarg napływających do instytucji chroniących konsumentów wynika, że abonenci często mają problemy z operatorami. Z tego względu w pierwszym półroczu tego roku UOKiK skontrolował wszystkich przedsiębiorców świadczących usługi telefonii komórkowej. Przeanalizowano cenniki, regulaminy i warunki promocji oferowane przez operatorów sieci Plus, Era, Orange, Play oraz mBank mobile.

Badając wzorce Prezes UOKiK zwrócił uwagę na praktykę stosowaną przez wielu operatorów, polegającą na umieszczaniu **istotnych warunków kontraktu w cennikach**, a nie jak to było do tej pory w regulaminach. Ma to istotne znaczenie, gdyż wiąże się z różnym zakresem ochrony konsumenta. Wprowadzenie nowych postanowień do regulaminu nakłada bowiem na operatora obowiązek poinformowania abonentów z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, a także umożliwienia wypowiedzenia kontraktu, bez żadnych kosztów. Natomiast w przypadku zmiany cennika konsument może zrezygnować z usług tylko w przypadku podwyższenia cen, jednocześnie płacąc karę umowną. Zdaniem Prezesa Urzędu nowa praktyka operatorów jest niekorzystna dla nieprofesjonalnych uczestników rynku, gdyż wiąże się z mniejszą ochroną prawną. W ocenie Prezesa Urzędu, istotne warunki dotyczące świadczonej usługi powinny być uregulowane w regulaminie lub w umowie.

UOKiK zakwestionował ponadto **postanowienia różnicujące wysokość opłaty pobieranej za zmianę taryfy w zależności od posiadanego abonamentu** (zmiana na taryfę o niższym abonamencie – 61 zł, o wyższym 6,10 zł). Zdaniem Prezesa UOKiK nie jest to uzasadnione ekonomicznie. Pobierana kwota dotyczy tej samej czynności – zmiany taryfy i nie powinna rekompensować operatorowi utraconych korzyści.

Zastrzeżenia Urzędu budzi także **wysokość pobieranej przez operatorów opłaty w wysokości 610 zł w przypadku zdjęcia blokady SIM-lock**. W ocenie Prezesa UOKiK, jej obecna wysokość jest wygórowana, w szczególności w porównaniu z cenami stosowanymi przez innych przedsiębiorców.

Przeprowadzona kontrola wykazała również, że **istotnym problemem z jakim spotykają się**

abonenci jest dochodzenie roszczeń w przypadku zakupu wadliwego telefonu. Wielokrotnie konsument nie wie do kogo zwrócić się z reklamacją, co wykorzystują sprzedawcy przerzucając odpowiedzialność na kontrahentów. Zawierając umowę promocyjną połączoną z zakupem aparatu po atrakcyjnej cenie w rzeczywistości mamy do czynienia z dwoma kontraktami – o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz sprzedaży telefonu. W konsekwencji dwa różne podmioty ponoszą odpowiedzialność. Za wady aparatu – sprzedawca, natomiast w przypadku niewłaściwego wykonania usług telekomunikacyjnych – operator.

Prezes Urzędu zakwestionował także postanowienia, w których operatorzy zastrzegali sobie **prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym** bez konieczności uprzedzenia abonenta o tym fakcie. Takie postanowienia są sprzeczne z przepisami kodeksu cywilnego.

UOKiK sprawdził również, czy konsumenci są informowani o **konsekwencjach wynikających z używania polskich znaków w wiadomościach tekstowych** (sms). Zajmują one więcej miejsca, co powoduje konieczność wysyłania większej liczby smsów, a tym samym ponoszenia wyższych kosztów. Z analizy wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców wynika, że konsumenci nie otrzymywali rzetelnej i pełnej informacji o usłudze.

Wątpliwości Urzędu wzbudziła praktyka polegająca na tym, że operatorzy **zawieszają świadczenie usług bądź rozwiązują wszystkie umowy z konsumentem** korzystającym jednocześnie z kilku numerów w przypadku, gdy opóźnił się on ze spłatą nawet jednego rachunku. W świetle przepisów prawa jest to niedopuszczalne.

W celu wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości, wszystkich skontrolowanych wezwano do dobrowolnej zmiany kwestionowanych postanowień. Przeciwno tym operatorom, którzy nie zastosują się do zaleceń skierowane zostaną pozwy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Po wpisaniu do rejestru niedozwolonych klauzul stosowanie ich w obrocie z konsumentami będzie zakazane. Przedsiębiorcom stosującym niedozwolone postanowienia grożą kary finansowe w wysokości do 10 proc. przychodu.

Groźne zabawki

Blisko 10 tys. akcesoriów z zestawów Barbie może zagrażać bezpieczeństwu najmłodszych. Spółka Mattel Poland powiadomiła Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o kolejnej akcji wycofania produktów ze sprzedaży

(Warszawa, 10 września 2007 r.) Ostrzeżenie producenta nie dotyczy samych lalek Barbie, ale akcesoriów sprzedawanych pod tą marką. W skład 7 kwestionowanych zestawów wchodzi meble oraz zwierzęta – kot i pies. Szczegółowa lista produktów jest dostępna na stronie internetowej www.service.mattel.com. Na polski rynek trafiło 9 tys. 877 sztuk wadliwych zabawek wyprodukowanych od października 2006 roku.

Z informacji przekazanych Urzędowi wynika, że przyczyną wycofania zabawek przez Mattel jest użyta do produkcji farba zawierająca ołów, który w zastosowanym stężeniu jest szkodliwy dla ludzi.

Konsumenci, którzy dokonali zakupu niebezpiecznej zabawki, powinni skontaktować się ze spółką Mattel pod numerem telefonu (22) 334 21 15. Wadliwą zabawkę można również odesłać pod adres: Mattel Poland, ul. Kijowska 1, 03 – 738 Warszawa. Zgodnie z zapewnieniami przedsiębiorcy – po odesłaniu wadliwej zabawki – konsumenci otrzymają bonus pieniężny o wartości odpowiadającej cenie zakupu wyrobu powiększonej o koszty przesyłki.

Na podstawie ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów zarówno producent, jak i dystrybutor zobowiązany jest powiadomić UOKiK w każdym przypadku, gdy uzyska informację, że wprowadzony na rynek produkt nie jest bezpieczny. Zgodnie ze znowelizowaną ustawą o ogólnym bezpieczeństwie produktów, Prezes UOKiK ma możliwość nałożenia na przedsiębiorcę sankcję finansową w wysokości do 100 tys. zł.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 55 60 106, 55 60 314
Fax (22) 826 11 86
E-mail mcieloch@uokik.gov.pl

Komunikat Europejskiej Organizacji Konsumentów BEUC



Wnawianiu do obecnych problemów związanych z niebezpiecznymi zabawkami Europejska Organizacja Konsumentów BEUC zwróciła się pisemnie do Komisarza Verheugena z prośbą o pilny przegląd europejskiego systemu bezpieczeństwa zabawek.

W listopadzie 2006 roku firma Mattel „dobrowolnie wycofała” z rynku 4,4 miliony sztuk lalek i akcesoriów Polly Pocket, z powodu zagrożenia małymi magnesami odrywającymi się od zabawek. W sierpniu 2007 roku władze w Stanach Zjednoczonych i Unii Europejskiej ogłosiły ponowne „dobrowolne wycofanie” z rynku prawie 20 milionów zabawek, w tym przynajmniej 7,3 miliona lalek i akcesoriów Polly Pocket.

W opinii BEUC taka sytuacja rodzi poważne wątpliwości co do efektywności systemu bezpieczeństwa zabawek w Unii Europejskiej. W omawianym przypadku główną odpowiedzialność ponosi firma Mattel i instytucje krajowe, niemniej również Komisja Europejska musi odpowiedzieć na kilka trudnych pytań. Na przykład, jakie kroki podjęła Komisja, by zapewnić egzekwowanie dyrektywy o bezpieczeństwie zabawek?

W ramach Komisji kształtowanie i egzekwowanie przepisów prawnych w zakresie bezpieczeństwa zabawek (podobnie jak w zakresie bezpieczeństwa leków) jest częścią kompetencji Dyrekcji Generalnej ds. Przedsiębiorstw. Zdaniem BEUC to pomieszczenie ról utrudnia tworzącym system skupienie się na bezpieczeństwie konsumentów.

Miliony zabawek wycofanych z europejskiego rynku były oznaczone znakiem CE, powszechnie niezrozumianym przez konsumentów. Wiele osób uważa, że znak CE oznacza, iż zabawki zostały wyprodukowane w Europie i/lub zostały przebadane przez władze europejskie lub w ich imieniu – oba te przekonania są nieprawdziwe.

Zdaniem Jima Murraya, Dyrektora BEUC: „Jest rzeczą niewiarygodną i nie do zaakceptowania, że wiodący światowy producent zabawek musi w listopadzie 2006 roku wycofać miliony potencjalnie niebezpiecznych zabawek oznaczonych znakiem CE, a dziewięć miesięcy później powtarza tę samą praktykę na dużo większą skalę. Co krajowe i europejskie władze robiły w tym czasie? Czy poprzestały na odnotowaniu, że firma Mattel *dobrowolnie* zgodziła się wycofać produkty ze sprzedaży? Europejscy konsumenci nie otrzymają bezpiecznych produktów z Chin lub jakiegokolwiek innego miejsca bez efektywnego egzekwowania prawa i nadzoru nad europejskim rynkiem.”

Zgodnie z artykułem 12 Dyrektywy 88/378/EWG z dnia 3 maja 1988 r. w sprawie zbliżania ustawodawstw Państw Członkowskich dotyczących bezpieczeństwa zabawek, państwa członkowskie są zobligowane do testowania próbek zabawek, które znajdują się na ich rynku oraz do przysyłania co trzy lata Komisji Europejskiej sprawozdania z wykonania dyrektywy.



Komisja Europejska planuje poprawki w przepisach o imprezach turystycznych

Przemysł turystyczny znacznie ewoluował w ostatnich latach. Do zmian przyczyniło się szczególnie wejście na rynek tanich przewoźników lotniczych ale też rozwój Internetu i wzrost liczby przewozów promowych. Dzięki tym czynnikom od kilku lat coraz większa liczba konsumentów samodzielnie organizuje swoje wakacje korzystając z produktów różnych usługodawców, zamiast kupować je w pakiecie od biur podróży. Konsekwencją tego zjawiska jest konieczność takiego zmodyfikowania przepisów Dyrektywy 90/314/WE w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (tzw. package travel), aby zapewniała ona dostateczny poziom ochrony europejskim konsumentom.

Dyrektywa package travel była jedną z ośmiu dyrektyw przejrzanych na początku tego roku w ramach Zielonej Księgi – przeglądu przepisów dotyczących ochrony konsumentów w Unii Europejskiej. W opublikowanym pod koniec lipca roboczym dokumencie Komisja Europejska wskazała zagadnienia, które wymagają dyskusji. Dokument został przekazany do konsultacji organizacjom konsumenckim w Państwach Członkowskich. Komisja czeka na opinie do 1 października 2007 r. a następnie zbierze wnioski, które zostaną opublikowane i będą stanowiły podstawę do opracowania projektu zmian w przepisach.

Komisja zastanawia się przede wszystkim czy obecny zakres Dyrektywy wystarcza do zapewnienia konsumentom ochrony, czy też powinien zostać rozszerzony o tzw. „dynamic packages”. Chodzi o wyjazdy, w których sam konsument lub upoważniona przez niego agencja dokonuje zakupu różnych usług turystycznych – zakwaterowania, transportu, wynajmu samochodu i komponuje z nich swój wyjazd wakacyjny. Do Komisji docierają także postulaty objęcia przepisami Dyrektywy imprez turystycznych trwających krócej niż 24 godziny.

Kolejne pytanie Komisji dotyczy potrzeby doprecyzowania w Dyrektywie terminów „organizator turystyki” (*organiser*) i „pośrednik turystyczny” (*retailer*). Również termin konsument (*consumer*) użyty jest w Dyrektywie w innym znaczeniu niż jest to przyjęte w pozostałych regulacjach konsumenckich. Oznacza zarówno osoby fizyczne jak i prawne dokonujące zakupu usług turystycznych. W Zielonej Księdze w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta padła propo-

zycja ujednoczenia definicji terminu „konsument”, który miałby oznaczać osobę działającą w celach osobistych niezwiązanych z wykonywanym zawodem lub prowadzoną działalnością.

Organizacje konsumenckie dyskutujące nad Dyrektywą domagają się także, żeby oferty zawarte w broszurach informacyjnych były wiążącą częścią umowy. Organizacje konsumenckie postulują ponadto, aby organizator był zobowiązany do podania wszystkich informacji związanych z usługą przed podpisaniem umowy, w tym nazw podwykonawców, np. przewoźników lotniczych a także „czarnej listy” linii lotniczych mających zakaz działania na obszarze UE.

Niektóre Państwa Członkowskie w swoich przepisach krajowych opartych na Dyrektywie 90/314 wprowadziły bardziej liberalne wymogi informacyjne wobec ofert *last minute*. W znowelizowanej Dyrektywie należałoby sprecyzować jakie informacje są konieczne podczas zawierania umowy tego typu.

Kolejną kwestią do przedyskutowania jest prawo konsumenta do wycofania się z umowy i odszkodowania. W tej chwili sytuacje, w których możliwa jest rezygnacja z umowy są nieliczne i związane głównie ze zmianą ceny imprezy. Organizacje konsumenckie wskazują, że istnieje wiele okoliczności, znacząco wpływających na usługę zarówno podczas podróży jak i w trakcie pobytu na miejscu. Należałoby rozważyć możliwość wprowadzenia do Dyrektywy zapisów wskazujących sposób kalkulowania odszkodowania w przypadku rezygnacji konsumenta z udziału w imprezie w zależności od przyczyny.

Komisja podnosi w swoim opracowaniu także problem reklamowania imprez turystycznych przez konsumentów. W tej chwili Dyrektywa w art. 6. stanowi, że organizator/pośrednik lub ich lokalny przedstawiciel w razie otrzymania skargi powinni podjąć natychmiastowe kroki w celu znalezienia odpowiednich rozwiązań. Sformułowanie to jest bardzo nieprecyzyjne. Komisja zastanawia się nad dokładniejszym zdefiniowaniem sposobów i terminów składania reklamacji przez konsumentów.

Wyniki konsultacji nad ewentualnymi zmianami w Dyrektywie o Package Travel zostaną opublikowane na koniec tego roku.

Karolina Tołwińska
Europejskie Centrum Konsumenckie

Komisja poprawia ochronę konsumentów korzystających z timesharingu

Rozszerzenie i umocnienie ochrony kupujących towary i usługi na rynku europejskim jest głównym zadaniem, które postawiła przed sobą nowa komisarz ds. konsumentów, Pani Meglena Kuneva, obejmując stanowisko na początku 2007 r. Dlatego już w lutym Komisja Europejska ogłosiła Zieloną Księgę w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta. Jedną z przejranych wtedy dyrektyw była Dyrektywa o Timesharingu. Konsultacje w jej sprawie z organizacjami konsumentskimi zakończyły się 15 maja. W efekcie 7 lipca bieżącego roku Komisja Europejska przedstawiła projekt mający zastąpić starą dyrektywę nowoczesną, uproszczoną i spójną regulacją ramową, obejmującą korzystanie z nieruchomości w oznaczonym czasie, długoterminowe oferty wakacyjne, a także ich wymianę i odsprzedaż. Zakres obowiązujących przepisów zostanie rozszerzony na:

Umowy zawierane na krótsze okresy – przepisy obejmą umowy zawarte na krócej niż trzy lata.

Ruchomości – przepisy obejmą umowy o korzystanie w oznaczonym czasie z takich obiektów, jak barki, przyczepy turystyczne lub statki wycieczkowe.

Długoterminowe oferty wakacyjne – dotyczy klubów zniżek wakacyjnych, których członkowie przykładowo płacą 3 000 EUR za hasło dostępu do strony internetowej, na której obiecuje się im, często wprowadzając w błąd, „ogromne zniżki” na zakwaterowanie, przeloty i samochody do wynajęcia.

Odsprzedaż praw w ramach *timeshare* – do wielu właścicieli praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie zgłaszają się agenci handlowi żądający prowizji za odsprzedaż tych praw.

Wymianę w ramach *timeshare* – niektórzy właściciele praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie ponoszą dodatkowe opłaty za przynależność do klubu, w którym mogą wymienić np. tydzień na Wyspach Kanaryjskich na tydzień w Alpach. Dodatkowe wymogi w zakresie informacji powinny zapewnić konsumentom

realistyczny obraz oferty, dzięki czemu unikną oni rozczarowania.

Długoterminowe oferty wakacyjne, odsprzedaż i systemy wymiany nie są obecnie w żaden sposób uregulowane, w ich przypadku nie obowiązują przepisy dotyczące prawa do odstąpienia od umowy, kaucji oraz informacji dla konsumenta. W rezultacie konsumentom podpisującym umowy pod presją daje się niewielkie możliwości zmiany decyzji. Nowa regulacja poprawi ochronę konsumentów na rynku *timeshare* i długoterminowych ofert wakacyjnych, tworząc także równe reguły gry dla sprzedawców tych produktów.

Dlaczego Dyrektywa o Timesharingu wymagała zmiany?

Timeshare to prawo do spędzenia określonego czasu, nie krótszego niż tydzień, w obiekcie wczasowym, w danym okresie roku, w ciągu co najmniej trzech lat. Oferty wakacyjne typu *timeshare* są bardzo popularne w wielu krajach UE. Najwięcej konsumentów wybierających takie oferty jest w Wielkiej Brytanii, Szwecji, Niemczech, Włoszech czy Hiszpanii. Branża *timeshare* jest szczególnie rozwinięta w Hiszpanii, Portugalii, w Niemczech i we Francji. W takich krajach, jak Republika Czeska, Węgry i Polska, można obserwować wzrost popytu na oferty wakacyjne tego typu.

Sektor timesharingu jest bardzo istotny dla gospodarki Unii Europejskiej. W obecnej chwili istnieje 1500 ośrodków timesharingowych (*timeshare resorts*). Wartość obrotów w tym sektorze wynosi 10,5 miliarda Euro z czego 4,2 miliarda w samej tylko Hiszpanii. W obsłudze timesharingu zatrudnionych jest 40 tysięcy osób.

Specyficzny przedmiot umowy timesharingowej spowodował wypracowanie przez firmy szczególnych metod nakłaniania konsumentów do zakupu. Timesharing jest najczęściej oferowany osobom przebywającym na wakacjach w basenie Morza Śródziemnego. Sprzedawcy wykorzystują

atmosferę relaksu i oddalenie od codzienności. Potencjalni klienci zapraszani są na prezentacje oferty w luksusowym otoczeniu. Zdarza się, że sprzedawcy wywierają na nich nacisk wytrenowanymi, psychologicznymi metodami, wybierając argumenty przemawiające do wyobraźni a pomijając mniej korzystne aspekty. W efekcie wiele osób, które podpisały umowę timesharingową, po powrocie z wakacji rozważa sprawę jeszcze raz na chłodno i chce zrezygnować.

Przed 1994 r. było to niemal niemożliwe. Na szczęście popularność timesharingu skłoniła instytucje Unii Europejskiej, Komisję, Radę Europejską i Parlament, do uregulowania tego obszaru. W 1994 r. weszła w życie Dyrektywa o Timesharingu określająca minimalny poziom ochrony konsumentów. Na mocy jej przepisów, przed podpisaniem umowy konsumenci mają prawo otrzymać prospekt informacyjny. Próbuje się zapobiec presji na klienta, przyznając konsumentom prawo do odstąpienia od umowy w okresie wynoszącym co najmniej 10 dni od dnia otrzymania dokumentu umowy. Przedsiębiorcy sprzedający timesharing nie mogą pobierać zaliczki od klientów w okresie, w którym możliwe jest odstąpienie od umowy. Klient ma prawo do wyboru języka, w jakim ma być sporządzona umowa. Jeżeli sprzedawca dokonuje także w imieniu klienta operacji związanych z uzyskaniem kredytu na zakup timesharingu, taka umowa kredytowa musi także zostać rozwiązana, jeżeli kupujący skorzysta ze swego prawa do odstąpienia w ciągu 10 dni.

Rynek jednak nie stoi w miejscu i wciąż się rozwija. Od chwili przyjęcia dyrektywy w 1994 r. wprowadzono nowe produkty i rodzaje umów nieobjęte zakresem obowiązujących przepisów. Nabywający je konsumenci nie uzyskują więc takich samych praw, ani nie są objęci taką samą ochroną. Do nowych produktów timesharingowych należy na przykład prawo do korzystania z ruchomości – statku wycieczkowego, jachtu, barki lub przyczepy. Popularność zdobyły także kluby zniżek wakacyjnych, polegające na sprzedawaniu uczestnikom dostępu do serwisów internetowych, na których można znaleźć bardzo korzystne oferty wyjazdów wypoczynkowych. Nieuregulowane przepisami pozostają umowy zawierane na krócej niż trzy lata. Bardzo często takie produkty nie są nazywane timesharingiem ale klubami wakacyjnymi (holiday clubs). Wiele osób znudzonych wyjazdami rok w rok w to samo miejsce chce wymienić swoje prawo do użytkowania nieruchomości na inne, dotyczące innego ośrodka. Brak regulacji tej kwestii powoduje, że zarzą-

dający timesharingiem żąda za taką wymianę wygórowanej opłaty.

Nowa, poprawiona Dyrektywa o Timesharingu, po przejściu przez proces legislacyjny w instytucjach Unii Europejskiej i po zaimplementowaniu jej przepisów do porządków prawnych państw członkowskich, da możliwość wyeliminowania nieprawidłowości w sprzedaży produktów timesharingowych. Będzie to znaczący krok na drodze zwiększania zaufania konsumentów do Wspólnego Rynku Europejskiego.

Timesharing — przepadająca zaliczka

Polscy konsumenci podczas wakacji na Teneryfie zdecydowali się skorzystać z timesharingowej „super okazji”. Ofertę przedstawiono im w sposób bardzo typowy. Zrelaksowani, w wakacyjnej atmosferze podpisali umowę przedwstępną i wpłacili zaliczkę w wysokości 2500 euro. Po powrocie do domu zdecydowali się wypowiedzieć umowę i wystali pisemne oświadczenie o rezygnacji z oferty jednocześnie żądając zwrotu wpłaconej zaliczki. Druga strona umowy odmówiła zwrotu pieniędzy. Konsumenti złożyli skargę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce. Prawnicy z ECK wyjaśnili im, że zgodnie z postanowieniami Dyrektywy europejskiej o timesharingu przysługuje im prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Następnie sprawa została przesłana do ECK w Madrycie. Początkowo szanse na pozytywne rozwiązanie były nikłe z powodu niejasnego sformułowania postanowień umowy przedwstępnej. Ostatecznie jednak przedsiębiorca uznał obowiązki ciążące na nim na mocy Dyrektywy o timesharingu. Było to wynikiem negocjacji pracowników obu Centrów, a także ogromnego zaangażowania w sprawę samych zainteresowanych konsumentów, którzy prowadzili niezależne rozmowy z przedsiębiorcą. Cała kwota zaliczki została zwrócona.

Karolina Tołwińska
Europejskie Centrum Konsumentckie

Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów – zagadnienie lokalu przedsiębiorstwa

Ustawa z 2 marca 2000 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 – dalej zwana Ustawą) z racji jej kilkuletniego obowiązywania, nie powinna budzić kontrowersji. Od jej wejścia w życie minęło ponad 7 lat. Niewątpliwie dobrodziejstwa płynące z jej obowiązywania w postaci odstąpienia od zawartej umowy przynoszą wiele korzyści, chronią konsumentów przed skutkami nieprzemysłanych transakcji. Niestety praktyka z jaką spotykają się zapewne wszyscy rzecznicy konsumentów wskazuje, że przepisy Ustawy są ignorowane przez przedsiębiorców. Dochodzi do sporów, których źródłem jest właśnie uprawnienie konsumenta do odstąpienia od zawartej umowy. Natrafiamy na liczne, niekorzystne dla konsumentów interpretacje obowiązujących przepisów. Przedsiębiorcy starają się zawęzić zakres uprawnienia do odstąpienia, poprzez udowadnianie, że lokal w którym została zawarta umowa stanowi lokal przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 1 ust. 2 Ustawy.

Sądzę, że wielu rzeczników spotkało się ze skargami konsumentów, którzy uczestniczyli w organizowanych przez przedsiębiorców pokazach czy prezentacjach towarów konsumpcyjnych (pościel, materace, garnki a nawet meble) w salach konferencyjnych, pokojach hotelowych a nawet salach szkolnych. Czy zawarta podczas takiej prezentacji umowa sprzedaży podlega reżimowi wskazanej Ustawy? Oczywiście, na to pytanie należy odpowiedzieć pozytywnie, mimo wątpliwości interpretacyjnych, jakie pojawiają się w toku analizy wspomnianego art. 1 ust. 2 Ustawy.

Upewnienie do odstąpienia od umowy przysługuje gdy miejsce jej zawarcia znajduje się poza lokalem przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności, przy czym ciężar dowodowy co do powyższego faktu spoczywa na konsumentcie wywodzącym skutki prawne z tego tytułu.

Pojęcie lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności zaczerpnięto z funkcjonującej już w systemie prawa regulacji zawartej w art. 97 Kodeksu cywilnego. Pojęcia te w obu przepisach brzmią identycznie. Niestety jak praktyka pokazuje próby harmonizacji wykładni napotykają na trudności. Wykładnia art. 97 k.c. jest na tyle szeroka, że nie zawsze da się pogodzić z *ratio legis* Ustawy, którym jest ochrona konsumenta. Celem Ustawy było wzmocnienie konsumenta w sytuacji gdy przedsiębiorca składa ofertę w warunkach, w których ten pierwszy nie jest przygotowany na racjonalne jej przeanalizowanie lub gdy jej nie akceptuje. Zwykle profesjonalista dobrze przygotowany, biegle władający technikami marketingowymi wykorzystuje element zaskoczenia konsumenta swoją

ofertą. Uniemożliwia konsumentowi porównanie otrzymanej oferty z innymi funkcjonującymi na rynku. Krępuje możliwość swobodnego podjęcia decyzji. Obok zaskoczenia kolejnym źródłem zagrożenia, na które zwraca się uwagę podczas zawierania umowy w taki sposób jest szczególna technika zawierania umów a w szczególności mogąca wystąpić agresywność oferty, zagrażająca świadomemu uczestnictwu w rynku ze strony konsumenta. Czy zatem wykładnia pojęcia lokalu przedsiębiorstwa oparta na wykładni zaczerpniętej z art. 97 k.c. będzie wystarczająca dla potrzeb ochrony interesów konsumentów?

Art. 97 k.c. rozstrzyga zagadnienie tzw. „niewłaściwej reprezentacji” osoby czynnej w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności a w istocie sprowadza się do umocowania osoby czynnej do składania oświadczeń w imieniu i na rzecz tego przedsiębiorcy w tym również do zawierania umów z kontrahentami.

Kryteria, które mają na celu zaliczenie danej placówki jako lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności oparte zostały na łącznym posługiwaniu się kryterium przestrzenno- funkcjonalnym

Niestety to kryterium nie w pełni wystarcza dla celów Ustawy. W wielu znanych z praktyki zawodowej, przypadkach taka konstrukcja okazuje się osłabiać pozycję konsumenta, pozbawiając go ochrony prawnej. Spotykamy się bowiem z taką oto sytuacją, kiedy osoba czynna zawiera umowę z konsumentem ale nie sposób, miejsca zawarcia tej umowy, uznać jako lokalu tego przedsiębiorcy. Powrócić w tym miejscu należy do przytaczanego już przykładu wynajętej przez przedsiębiorcę pod potrzeby danej prezentacji sali konferencyjnej czy pokoju hotelowego. Przedsiębiorca prezentuje przez kilka godzin swoje towary konsumentom zaproszonym listownie lub telefonicznie do tego miejsca bądź też takim, którzy na tę prezentację trafili prosto z ulicy zachęceni np. plakatem czy reklamą.

Nie budzi wątpliwości, że osoba przeprowadzająca taką prezentację a następnie zawierająca umowy z konsumentami jest osobą czynną, umocowaną do zawierania transakcji. Czy jednak odbywa się to w lokalu przedsiębiorcy? Czy wynajęte często na kilka godzin bądź dni pomieszczenie można już zakwalifikować jako lokal przedsiębiorstwa?

Opierając się na kryterium przestrzennym, za lokal przedsiębiorstwa należy uznać nie tylko pomieszczenie sensu stricto. Będzie nim także otwarta przestrzeń należycie oznakowana jako bazar, targowisko czy jarmark. Miejsca te charakteryzują się bowiem stałością prowadzenia działalności. Podobnie doktryna kwalifikuje stoiska, stragany czy ogródki zorganizowane w pobliżu lokalu przedsiębiorstwa i obsługiwane przez

personel danego przedsiębiorcy. Tego przymiotu stałości prowadzenia działalności nie mają pokazy, prezentacje. Odbývają się czasowo, w terminach znanych tylko przedsiębiorcy organizującemu w ten sposób swoją działalność gospodarczą. Jest ogólnie znanym fakt, że tego rodzaju pokazy, prezentacje są prowadzone przez osoby posługujące się technikami „agresywnego marketingu”, dokładnie takimi jakie stosują przedstawiciele handlowi odwiedzający konsumentów w ich domach czy występujący z ofertą na miejskim chodniku. Konsument jest więc z góry na gorszej pozycji, jest narażony na niebezpieczeństwo, że nie zaznajomi się z warunkami umowy a nawet zawrze ją wbrew własnej woli. Nawet obowiązki jakie ciążyą na przedsiębiorcy związane z oznaczeniem przedsiębiorstwa nie poprawiają sytuacji konsumenta. Należyte oznakowanie czy też brak takich oznaczeń nie może decydować o kwalifikacji umowy jako zawartej w lokalu lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Może okazać się, że właśnie oznaczenie stanie się argumentem, którym przedsiębiorca udowadnia, iż miejsce zawarcia spornej transakcji jest jego przedsiębiorstwem.

Być może wyrok Sądu Rejonowego w Łodzi sygn. akt XVIII C 200/06 (niepubl.) będzie dla konsumentów przełomem w walce o właściwą ochronę ich interesów. Na jego mocy zasądzono konsumentce kwotę zapłaconą za urządzenie gospodarstwa domowego i uznano skuteczność odstąpienia od umowy. Istotą sporu było zagadnienie czy zorganizowane na terenie hipermarketu przenośne stoisko jest już lokalem przedsiębiorstwa. Sąd słusznie zauważył, że takie prowizoryczne stoisko handlowe znajdujące się nawet na terenie hipermarketu (czyli miejsca gdzie z natury rzeczy dokonuje się zakupów) nie zawsze może być zakwalifikowane jako lokal przedsiębiorstwa. Takiego stoiska nie można bowiem porównywać do stoiska na targowisku czy kiermaszu, w których zwyczajowo prowadzony jest handel. Innymi technikami sprzedaży posługuje się handlowiec w oferowaniu swoich produktów na targu. Inne zaś towarzyszą prezentacji oferty na zorganizowanej prezentacji. W spornej sprawie, na zorganizowanym przez przedsiębiorcę stoisku, odbywała się prezentacja manualno-werbalna połączona z degustacją produktów uzyskanych podczas pracy oferowanego urządzenia. Klient uczestniczący w takiej prezentacji był zaskoczony a wręcz oszołomiony ofertą, nie miał możliwości należytego zapoznania się z warunkami zakupu. Zawieraniu umowy towarzyszy pośpiech, presja, iż konsument ma jedyną, niepowtarzalną okazję zrobić „dobry interes”. Istotą zakwalifikowania tak zawartej umowy do kategorii umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa nie było tylko miejsce jej zawarcia ale również sposób zaprezentowania oferty i okoliczności towarzyszące zawarciu umowy.

W oparciu o stanowiska doktryny a także zasady zdrowego rozsądku sąd podjął słuszny wyrok. Poglądy sądu pierwszej instancji podzielił Sąd Okręgowy w Łodzi (II Ca 383/07 niepubl.). Przyznał, że prowizorycznego stanowiska handlowego zorganizowanego w hipermarkecie na wynajętej powierzchni nie można zakwalifikować jako lokalu przedsiębiorstwa. Jak słusznie Sąd zauważył „okoliczności towarzyszące zawieraniu umów we wskazanym miejscu, z uwagi na element zaskoczenia utrudniają konsumentom prze-

prowadzenie analizy proponowanych warunków umowy, zbadanie wiarygodności kontrahenta oraz przewidywanie prawnych i finansowych następstw składanych oświadczeń woli”.

Podejmując taki wyrok sądy obu instancji kierowały się zasadą, która przyświeca wszelkim regulacjom prawa cywilnego a mianowicie, wyrównywania pozycji kontrahentów. Wskazanie na możliwość odstąpienia od umowy w takich okolicznościach, jest niewątpliwie słuszne i racjonalne. Takie racje przyświecały dyrektywie jak i obowiązującej Ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Mam nadzieję, że przytoczony wyrok nie jest osobniony a inne sądy w Polsce wykazały się równie trafną wrażliwością na zagadnienie ochrony słabszego uczestnika gry rynkowej.

Lidia Baran-Ćwirta
Miejski i Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Lublinie

Ogólnopolska Edukacja Młodego Konsumenta

W ramach realizacji projektu „Masz prawo – ogólnopolska edukacja młodych konsumentów”, który finansowany jest ze środków UE i UOKiK, prowadzone są zajęcia w 171 szkołach ponadpodstawowych. W każdym z 16 województw projekt obejmuje uczniów z co najmniej dziesięciu szkół (gimnazja i szkoły średnie różnego typu). Są to wyłącznie placówki, w których to tej pory nie przeprowadzono zajęć związanych z edukacją konsumencką.

Zgodnie z założeniami projektu, informacje o rekrutacji szkół i trenerów rozpowszechniane były poprzez Wojewódzkie Kuratoria Oświaty, członków Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów oraz na stronie internetowej SKP.

Wszystkim rzecznikom zaangażowanym w działania związane z przygotowaniem projektu dziękujemy za pomoc, w rekrutacji szkół szczególnie pomogli nam Pani/Pan: Longina Kaczmarek, Irena Krzanowska, Małgorzata Bogdan, Krystyna Ujma, Jadwiga Urbańska, Grzegorz Chmielewski oraz Stanisław Twarowski.

Rzeczników oraz szkoły, które chciałyby przeprowadzić zajęcia z zakresu edukacji konsumenckiej w swoich placówkach (poza projektem) zachęcamy do korzystania z materiałów edukacyjnych, które są opublikowane na naszej stronie Internetowej (www.skp.pl). Materiały te zamieszczone są w Aktualnościach pod hasłem: Projekt „Masz prawo+”, a także pod zakładką:

Co robimy/Edukacja konsumentka/Ogólnopolska edukacja młodego konsumenta/Masz prawo+

Sygn. Akt XVIIIIC 200/06

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 12 grudnia 2006 roku

Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi
XVIII Wydział Grodzki w następującym składzie:
Przewodniczący: p. o. S. S. R KW
Protokolant: sekr. sąd. MD
po rozpoznaniu w dniu 28 listopada 2006 roku
w Łodzi na rozprawie sprawy z powództwa WR
przeciwko „M” spółce z o. o. w Łodzi o zapłatę
1.450 zł

1. zasądza od „M” spółki z o. o. w Łodzi na rzecz WR kwotę 1450 zł (tysiąc czterysta pięćdziesiąt złotych) z ustawowymi odsetkami od dnia 10 czerwca 2005 r. do dnia zapłaty;

2. nakazuje pobrać od pozwanego „M” spółki z o. o. w Łodzi na rzecz Skarbu Państwa Sądu Rejonowego dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi kwotę 116 zł (sto szesnaście złotych) tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

Uzasadnienie

Pozwem z dnia 10 października 2006 roku powódka WR wniosła o zasądzenie od pozwanego „M” spółki z o. o. kwoty 1450 zł wraz z należnymi odsetkami jako zwrotu świadczenia po odstąpieniu od zawartej z pozwanym umowy sprzedaży robota kuchennego R. W uzasadnieniu pozwu wskazała, iż uprawnienie do odstąpienia od przedmiotowej umowy opiera na aktualnie obowiązujących przepisach dotyczących zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa. (pozew k. 2-5)

Pozwany nie uznał powództwa i wniósł o jego oddalenie. W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew podniósł, iż przedmiotowa umowa zawarta została w lokalu przeznaczonym do obsługi publiczności, tj. na stoisku handlowym znajdującym się w lokalu innego przedsiębiorstwa (hipermarketu T). Ponadto lokal pozwanej spółki znajdujący się w markecie T oznaczony został przez wskazanie firmy przedsiębiorcy oraz związane oznaczenie przedmiotu działalności prowadzonego przez przedsiębiorcę. W związku z powyższym powódce nie przysługiwało prawo do odstąpienia od wskazanej umowy, a jej oświadczenie o odstąpieniu od umowy oznaczało za niewywołujące skutków prawnych.

(odpowiedź na pozew k. 30-33)

Na rozprawie w dniu 28 listopada 2006 roku do procesu wstąpił, za zgodą powódki, Miejski Rzecznik Konsumentów w Lublinie, wnosząc o zasądzenie na rzecz powódki kwoty wskazanej w pozwie. (protokół rozprawy k. 56, 63-65, pismo k. 62)

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 7 czerwca 2005 roku w Lublinie firma „M” spółka z o. o. z siedzibą w Łodzi wynajmująca w hipermarkecie T, na czas określony od 8 czerwca 2005 r. do dnia 11 czerwca 2005 r., powierzchnię handlową 6 m². Powierzchnia ta została wynajęta najemcy z przeznaczeniem na prowadzenie przez najemcę działalności w postaci promowania i sprzedaży robota kuchennego R poprzez manualno-werbalną prezentację walorów użytkowych połączoną z degustacją próbek potraw wykonanych podczas prezentacji.

(umowa najmu k. 50-52)

W dniu 10 czerwca 2005 roku powódka WR udała się do hipermarketu T w Lublinie w celu dokonania zakupów w mieszczącej się tam aptece. Po przybyciu do hipermarketu powódka wzięła udział w pokazie sprzętu gospodarstwa domowego firmy „M” spółki z o. o. z siedzibą w Łodzi, odbywającego się w holu – w miejscu oddzielającym powierzchnie sprzedaży od pasażu handlowo-usługowego.

(bezsporne)

Na stoisku pozwanej firmy prezentowano walory użytkowe sprzętu kuchennego, a także zawierano umowy sprzedaży tego sprzętu. Przedmiotowe stoisko było zbudowane z drewnianych płyt, które wyznaczały jego granice – ścianki boczne, ściankę przednią i tylną. Zajmowało ono całą powierzchnię handlową, którą dzierżawiono od obiektu, wynikającą z umowy najmu. Zawierało dwa oznaczenia – pierwsze firmowe zawierające słowa „M, spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul...” oraz drugie – nadawane przez gestora obiektu (hipermarket T), na którym widniał numer stoiska oraz nazwa pozwanej firmy. Przedmiotowe stoisko znajdowało się w ciągu komunikacyjnym, w którym stały również inne stoiska. Na stoisku ustawiono biurko wraz z krzesłami, przy którym klienci mogli zapoznać się z warunkami umów.

(zeznania świadka MP k. 64-65; zeznania świadka PP k. 65-66)

Prezentacje sprzętu odbywały się bez przerwy, jedna po drugiej. Każda trwała około 23-27 minut. Oferta nie była kierowana do oznaczonych adresatów. Istniała możliwość wielokrotnego uczestniczenia w prezentacji sprzedawanych produktów, rozmowy z pracownikami pozwanej spółki, a także – porównania jej oferty z produktami podmiotów konkurencyjnych, których punkty handlowe były zorganizowane na terenie hipermarketu. Po zakończeniu prezentacji osoby zainteresowane kupnem sprzętu miały możliwość dokładnego zapoznania się z ofertą pozwanej firmy. Jeżeli klient wyrażał chęć zawarcia umowy, przedstawiano mu przygotowane szablony, obejmujące oferty banku dotyczące wysokości rat i długości okresu kredytowania.

(zeznania świadka PP k. 65-66)

Po prezentacji sprzętu WR zawarła z pozwanym „M” spółką z o. o. w Łodzi umowę sprzedaży robota kuchennego R o wartości 1700 zł. Umowę z powódką podpisywał przedstawiciel firmy „M” – PP. W umowie zamieszczona została pieczęć, zgodnie z którą towar przeznaczony do kontaktu z żywnością nie podlegał zwrotowi. Jednocześnie powódka zawarła umowę o kredyt konsumencki, którym to kredytem miał być sfinansowany zakup.

(umowa sprzedaży k. 14)

W tym samym dniu powódka odstąpiła od przedmiotowej umowy oraz umowy kredytowej. Oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy potwierdził pracownik pozwanego.

(oświadczenie k. 13)

Pozwana spółka nie uznała odstąpienia od umowy za skuteczne podnosząc, iż wymaga ono zgody drugiej strony. Pozwany nie wyraził zgody na rozwiązanie zawartej z powódką umowy sprzedaży. Podkreślał, iż każdy sprzedawca ma prawo do własnej polityki marketingowej oraz, że różne są sposoby przekonywania klienta do zakupu towaru.

(pismo k. 12)

Wystąpienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lublinie skierowane do pozwanego w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu nie przyniosły rezultatu.

(pismo k. 10-11)

W dniu 25 października 2005 roku, w sprawie z wniosku powódki, arbiter Bankowy stwierdził, iż (...) Bank Polska S. A. w Warszawie podjął decyzję o umorzeniu WR naliczonych z tytułu umowy kredytu odsetek, opłat za opóźnienie – w kwocie 60 zł oraz opłaty przygotowawczej w kwocie 193,50 zł, a nadto zwrócił się do sprzedawcy – „M” spółki z o. o. w Łodzi o odstąpienie od umowy sprzedaży.

(orzeczenie Arbitra Bankowego k. 8)

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo jako zasadne podlegało uwzględnieniu w całości. W niniejszej sprawie bezspornym jest, że w dniu 10 czerwca 2005 roku strony zawarły umowę sprzedaży robota kuchennego marki R, na stoisku handlowym zorganizowanym przez pozwaną spółkę na wynajętej powierzchni od hipermarketu T w Lublinie. W tym samym dniu powódka złożyła oświadczenie o odstąpieniu od wyżej wskazanej umowy podnosząc w kolejnych pismach, iż umowa ta została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa pozwanej spółki i podlega reżimowi ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r., nr 22, poz. 271 z zm.), zwanej dalej ustawą.

Rozważenie problemu, czy zawarta przez strony umowa sprzedaży robota kuchennego została zawarta w lokalu, czy też poza lokalem przedsiębiorstwa pozwanej firmy, ma kluczowe znaczenie dla rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy.

Zgodnie z treścią art. 2 ust. 1 w/w ustawy konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Stosownie do ust. 3 wskazanego przepisu – w razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega wówczas zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

Na podstawie art. 3 ust. 1 w/w ustawy – kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia

od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1.

Istotą objęcia konsumenta ochronnym działaniem ustawy jest zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Obojętne natomiast jest, z czyjej inicjatywy nastąpiło nawiązanie kontaktu w tej sprawie.

Przez „lokal przedsiębiorstwa” rozumie się miejsce przeznaczone do obsługi publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Lokalem przedsiębiorstwa jest miejsce, a zatem pojęcie to nie odnosi się tylko do zadaszonych budynków. W doktrynie podnosi się, że jeżeli sprzedaż odbywa się na targach, jarmarku, kiermaszu, na oznakowanym bazarze, mamy wówczas do czynienia ze sprzedażą w typowym miejscu prowadzenia handlu i przepisy o umowach poza lokalem przedsiębiorstwa nie mają zastosowania. Lokalem przedsiębiorstwa będzie także m. in. sezonowe stoisko, stragan, łada, ogródek – w pobliżu lokalu przedsiębiorstwa, obsługiwane przez personel lokalu. Umowy tam zawarte nie są objęte reżimem ustawy. Reżimem ochronnym ustawy objęte są wszelkie miejsca przebywania konsumenta, inne niż lokal przedsiębiorstwa przeznaczony do obsługi publiczności. /por. prof. Ewa Łętowska „Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz.” Warszawa 2001 wyd. Beck/.

Pojęcie „lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonego do obsługi publiczności” nawiązuje do identycznego terminu z art. 97 k.c. Zgodnie ze wskazanym przepisem osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności poczytuje się w razie wątpliwości za umocowaną do dokonywania czynności prawnych, które zazwyczaj bywają dokonywane z osobami korzystającymi z usług tego przedsiębiorstwa.

Przez „umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa” należy rozumieć taką umowę, którą z jednej strony zawiera konsument, a z drugiej zaś – profesjonalista, który w ten sposób zorganizował swoją działalność, że do zawierania umów z konsumentami dochodzi poza lokalem przedsiębiorstwa. Pojęcie to obejmuje nie tylko umowę sensu stricto, zawartą poza takim lokalem, lecz także umowy zawarte wprawdzie w takim lokalu, lecz w wyniku zebrania ofert poza nim.

Podkreślić należy, iż umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa nie są wyłącznie umowy zawarte tylko w miejscu zamieszkania, pracy lub w innym miejscu stricte prywatnego pobytu konsumenta. Przykładowo – pobyt konsumenta dyktowany celami zawodowymi jest – z punktu widzenia zawarcia tam umowy z konsumentem – miejscem poza lokalem przedsiębiorstwa.

W doktrynie podnosi się, iż współcześnie technika zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa zagraża ekonomicznym interesom konsumentów. Agresywność oferty uwidacznia się na skutek występowania z nią w miejscach, gdzie konsument się nie liczy z jej pojawieniem, nietypowych dla prowadzenia działalności gospodarczej, czego przykładem są m. in. publiczne prezentacje połączone z degustacją próbek potraw. Powoduje to dezorientację konsumenta, jego nieumiejętność rzetelnej oceny warunków umowy i jej przedmiotu, a także łatwość manipulacji konsumentem nie nastawionym na kontakt handlowy.

W świetle powyższych rozważań Sąd uznał, iż w niniejszej sprawie strony zawarły umowę sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, podlegającą rezimowi ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 274).

W ocenie Sądu stoisko handlowe, zorganizowane przez pozwaną spółkę na wynajętej od hipermarketu T powierzchni, nie stanowiło „lokalu przedsiębiorstwa” w rozumieniu w/w ustawy. Zgromadzony w przedmiotowej sprawie materiał dowodowy pozwala na stwierdzenie, że promowanie robota kuchennego R poprzez manualno-werbalną prezentację jego walorów użytkowych oraz zawieranie umów sprzedaży sprzętu kuchennego z konsumentami odbywało się w pasażu handlowo-usługowym hipermarketu T na przenośnym, jedynie prowizorycznie skonstruowanym stoisku.

W ocenie Sądu miejsca tego nie można było w żadnym razie porównywać do targu, kiermaszu, czy też oznakowanego bazaru, w których zwyczajowo prowadzony jest handel, gdzie klienci zwyczajowo udają się w celu dokonania zakupów, jest on jednak, co do zasady, przygotowany na zawieranie kontraktów handlowych na terenie hali wystawienniczej hipermarketu lub w lokalach stałych punktów sprzedaży znajdujących się w hipermarkecie. Stoisko firmy „M”, w swojej istocie stanowiło formę publicznego prezentowania, promowania, a w dalszej kolejności – sprzedaży określonego produktu. Konsument korzystający z jego usług nie byli nastawieni na tego rodzaju „nietypowy” kontakt handlowy.

W związku z powyższym Sąd, uwzględniając kryterium podmiotowo-przestrzenne uznał, że do zawierania umów z klientami pozwanej firmy dochodziło poza lokalem jej przedsiębiorstwa.

Sąd w niniejszej sprawie podziela stanowisko strony pozwanej, wskazujące, iż każdy sprzedawca ma prawo do własnej polityki marketingowej. Oczywiście jest, że brutalne zasady rynku powodują, że przetrwać mogą na nim jedynie ci najlepsi, czytaj Ci, którzy potrafią w sposób profesjonalny zarządzać firmą, wypromować produkt i go sprzedać z zyskiem. Przytoczona powyżej agresywność oferty przedsiębiorców uwidaczniająca się na skutek występowania z ofertami w miejscach gdzie konsument nie liczy się z ich pojawieniem lub w sposób będący zaskoczeniem dla klienta spowodowała powstanie regulacji ochronnej dla konsumentów w postaci omawianej ustawy.

Mając na uwadze stanowisko przedstawicieli doktryny: prof. Ewy Łętowskiej w komentarzu do ustawy oraz Michała Karwowskiego, prawnika z Federacji Konsumentów, w artykule „Gdzie akwizytor wciska towar” opubl. Rzeczpospolita z dnia 14-15 sierpnia 2002 r. jak również w oparciu o zasady zdrowego rozsądku stwierdzić należy, że czym innym są wspomniane już targ, jarmark, kiermasz czy też oznakowany bazar, które należy uznać za typowe miejsca prowadzenia handlu, czym innym zaś jest prowadzenie publicznej prezentacji towaru w pasażu hipermarketu na prowizorycznym, przenośnym stoisku, co istotnie prezentacji połączonej z degustacją, a następnie sprzedaż oszłomionemu klientowi zaprezentowanego towaru.

Na marginesie zaznaczyć należy, iż sam fakt zawarcia przez pozwaną firmę z hipermarketem T umowy najmu określonej powierzchni handlowej nie stanowił przesłanki do uznania działalności prowadzonej na tejże powierzchni za działalność w „lokalu przedsiębiorstwa”. Zawarcie wskazanej umowy najmu stanowiło bowiem warunek konieczny prowadzenia przez pozwaną spółkę jakiegokolwiek działalności na terenie hipermarketu.

W dniu 10 czerwca 2005 roku powódka udała się do hipermarketu T w określonym celu. Powódka nie planowała wówczas uczestnictwa w prezentacji sprzętu kuchennego, a tym bardziej – dokonania jego zakupu. W czasie przebywania na terenie hipermarketu, w pewnym sensie przypadkowo, stała się uczestnikiem publicznej prezentacji robota kuchennego R.

W doktrynie podkreśla się, że celem przepisów wyżej wymienionej ustawy jest ochrona konsumenta w razie zaskoczenia, w sytuacji nietypowej, w szczególności biorąc pod uwagę określony rodzaj transakcji.

Powódka, ze względu na element zaskoczenia, nie przeanalizowała dokładnie proponowanych przez pracownika pozwanej firmy warunków umowy oraz prawnych i finansowych następstw składanych przez nią oświadczeń woli. Bezpośrednio po prezentacji zawarła z pozwanym umowę sprzedaży robota kuchennego R. W tym samym dniu powódka odstąpiła od przedmiotowej umowy. Oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy potwierdził pracownik pozwanej.

Sąd uznał, iż powódka była uprawniona do odstąpienia od umowy sprzedaży z dnia 10 czerwca 2005 roku bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Powódka złożyła oświadczenie o odstąpieniu od przedmiotowej umowy w tym samym dniu, w którym nastąpiło jej zawarcie. Oświadczenie powódki – konsumenta nie wymagało uzasadnienia, ani zgody przedsiębiorcy.

Oświadczenie powódki o odstąpieniu od umowy sprzedaży, złożone przedsiębiorcy, było skuteczne także wobec umowy o kredyt przeznaczony na nabycie tej rzeczy, stosownie do art. 12 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim.

Z uwagi na fakt skutecznego odstąpienia przez powódkę od umowy sprzedaży z dnia 10 czerwca 2005 roku, przedmiotowa umowa jest uważana za niezawartą. Powódka, jako konsument, zwolniona jest z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, po odstąpieniu przez powódkę od umowy ulegać powinno zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

Mając na uwadze okoliczności przedmiotowej sprawy Sąd zasądził od pozwanego „M” spółki z o. o. w Łodzi na rzecz WR kwotę 1450 zł, tytułem zwrotu świadczenia po odstąpieniu przez powódkę od zawartej przez strony umowy sprzedaży, z ustawowymi odsetkami od dnia 10 czerwca 2005 roku do dnia zapłaty.

Powódka mocą postanowienia z dnia 24 maja 2006 r. została zwolniona od kosztów sądowych w niniejszej sprawie w całości. Mając na uwadze wynik procesu, Sąd nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa Sądu Rejonowego w Łodzi – Śródmieścia w Łodzi kwotę 116 złotych tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych, obejmującą wpis sądowy w sprawie.

Sygn. Akt III Ca 383/07

**WYROK W IMIENIU
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 19 marca 2007 r.

Sąd Okręgowy w Łodzi
Wydział III Cywilny Odwoławczy
w składzie następującym:
Przewodnicząca: Sędzia SO. MM

Po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym w dniu 19 marca 2007 r. w Łodzi sprawy z powództwa WR przeciwko „M” spółce z o. o. w Łodzi o zapłatę na skutek apelacji pozwanego od wyroku Sądu Rejonowego dla Łodzi-Sródmieścia w Łodzi z dnia 12 grudnia 2006 r., sygn. Akt XVIIIIC 200/06

1. oddala apelację;

2. nakazuje zwrócić pozwanemu kwotę 43 (czterdzieści trzy) złote z funduszu Sądu Rejonowego dla Łodzi-Sródmieścia w Łodzi tytułem różnicy między opłatą uiszczoną w postaci znaków opłaty sądowej umieszczonych i skasowanych na apelacji pozwanego w dniu 5 lutego 2007 roku, a opłatą należną.

Uzasadnienie

Wyrokiem z dnia 12 grudnia 2006 r. Sąd Rejonowy dla Łodzi-Sródmieścia w Łodzi w sprawie z powództwa WR przeciwko „M” spółce z o. o. zasądził od pozwanej na rzecz powódki kwotę 1450 złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 10 czerwca 2005 r. do dnia zapłaty oraz orzekł o kosztach procesu.

Apelację od przedmiotowego wyroku złożyła w dniu 5 lutego 2007 r. pozwana, zaskarżając go w całości, zarzucając naruszenie przepisów art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 nr 22, poz. 271 z późn. zm.) oraz art. 233 §2 k.p.c.

Wskazując powyższe wniosła o zmianę wyroku i oddalenie powództwa wraz z zasądzeniem od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania za obie instancje według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy przyjął za własne ustalenia dokonane przez Sąd pierwszej instancji i z uwagi na to, że postępowanie w przedmiotowej sprawie toczyło się w trybie uproszczonym, a Sąd drugiej instancji nie przeprowadzał postępowania dowodowego, zgodnie z przepisem art. 505¹³ § 2 k.p.c. uzasadnienie zawierać będzie jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa.**Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Zaskarżone orzeczenie jest prawidłowe, stanowi bowiem wynik właściwej oceny zebranego materiału dowodowego i trafnej wykładni prawa materialnego.

Europejskie standardy ochrony konsumenta, który zawiera umowę poza lokalem przedsiębiorstwa zawarte są w dyrektywie 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesie-

niu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (OJ L372, 31/12/1985 P. 0031-0033).

W prawie polskim zagadnienia te uregulowane są w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000 nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

Stosownie do art. 1 ust. 2 tej ustawy przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się miejsce przeznaczone do obsługiwanie publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Pojęcie „lokal przedsiębiorstwa przeznaczony do obsługiwanie publiczności” nawiązuje do terminu w art. 97 k.c.

Trafnie, wbrew zarzutom apelacji, uznał Sąd Rejonowy, iż stanowisko handlowe, zorganizowane przez pozwaną spółkę na wynajętej od hipermarketu T powierzchni, nie stanowiło „lokalu przedsiębiorstwa” w rozumieniu przedmiotowej ustawy. Użyte przez Sąd pierwszej instancji argumenty, przemawiające za przyjęciem takiego stanowiska, przekonują. Okoliczności cechujące zawieranie umowy poza lokalem, z uwagi na element zaskoczenia, utrudniają konsumentom przeprowadzenie analizy proponowanych warunków umowy, zbadanie wiarygodności kontrahenta oraz przewidzenie prawnych i finansowych następstw składanych oświadczeń woli. Stąd ryzyko podjęcia nieracjonalnych wyborów co do osoby naszego kontrahenta lub warunków, na jakich zostaje zawarta umowa jest w takich przypadkach wysokie. Przypomnieć należy, iż celem przepisów o umowach poza lokalem przedsiębiorstwa jest wyrównanie szans nieprofesjonalnego nabywcy (konsumenta) względem przedsiębiorcy.

Uprawnienie konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa określa art. 2 ustawy. Zgodnie z tą regulacją konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy (ust. 1). Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne) (ust. 2). W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

Wyżej wskazane przepisy przyznają konsumentowi prawo wycofania się z transakcji, prawo odstąpienia od umowy, które to uprawnienie nie może być w żaden sposób wyłączone lub ograniczone umową (art. 17 ustawy).

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy uznał, iż apelacja nie zawiera uzasadnionych argumentów mogących podważyć stanowisko Sądu Rejonowego, a tym samym jako bezzasadna podlega oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c.

Sąd Okręgowy na podstawie przepisu art. 80 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) nakazał zwrócić pozwanej spółce z kasy Sądu Rejonowego dla Łodzi-Sródmieścia w Łodzi kwotę 43 złotych, uiszczoną w znakach opłaty sądowej i skasowaną w dniu 5 lutego 2007 r. tytułem różnicy pomiędzy opłatą wniesioną, a należną w apelacji.

Sygn. III SK 7/06

WYROK SĄDU NAJWYKSZEGO

1. Obligatoryjne postanowienia umowy o kredyt konsumencki (art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, Dz. U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.) powinny być w umowie uzgodnione wyraźnie, wyczerpująco i bezpośrednio, a nie przez odesłanie do informacji zawartych we wzorcach umownych, regulaminach lub inaczej nazwanych ogólnych warunkach stosowanych przy zawieraniu umów kredytowych.

2. Konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów.

3. Zakazane jest posługiwanie się w obrocie prawnym postanowieniami wzorów umów wpisanych do rejestru jako niedozwolone przez wszystkich i przeciwko wszystkim kontrahentom występującym w stosunkach prawnych określonego rodzaju.

Dz. U. 05.244.2080: art. 23 (a)

Dz. U. 01.100.1081: art. 4

Dz. U. 64.43.296: art. 479 (45)

Dz. U. 64.16.93: art. 385§ 2

Przewodniczący: SSN KJ

Sędziowie SN: RK, ZM (sprawozdawca).

Sąd Najwyższy, po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym w dniu 20 czerwca 2006 r. sprawy z odwołania G. Banku SA w K. przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o ochronę zbiorowych interesów konsumentów, na skutek skargi kasacyjnej strony powodowej od wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 2 grudnia 2005 r. [...] oddalił skargę kasacyjną i zasądził od powoda na rzecz pozwanego kwotę 360 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania kasacyjnego.

Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z dnia 2 grudnia 2005 r., po rozpoznaniu sprawy z odwołania G. Banku SA w K. przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o ochronę zbiorowych interesów konsumentów, na skutek apelacji złożonych przez obie strony procesu od wyroku Sądu Okręgowego-Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie z dnia 7 marca 2005 r. sprostował z urzędu wyrok Sądu pierwszej instancji w ten sposób, że w miejsce słów „powództwa” i „powództwo” użytych w komparacji i w punkcie 4 sentencji wpisał odpowiednio „odwołania” i „odwołanie”. Sąd Apelacyjny zmienił też zaskarżony wyrok Sądu pierwszej instancji w ten sposób, że w punkcie 1 oddalił odwołanie o zmianę punktu III decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 listopada 2003 r. w zakresie, w jakim orzeczono w tym punkcie zaskarżonego wyroku; w punkcie 2 w ten sposób, że oddalił odwołanie o zmianę punktu VI zaskarżonej decyzji w zakresie w jakim orzeczono w tym punkcie zaskarżonego wyroku; w punkcie 3 w ten sposób, że zasądził od G. Banku SA w K. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, a także oddalił apelację G. Banku SA w K. i zasądził od niego na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 270 zł tytułem kosztów procesu za drugą instancję i nakazał pobranie od G. Banku SA w K. na rzecz Skarbu Państwa kwoty 1000 zł tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

W sprawie tej ustalono, że decyzją z dnia 20 listopada 2003 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu lub organem antymonopolowym), wydaną 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 (Dz. U. Nr 122, poz. 1319, powoływanej dalej jako ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów), uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie G. Banku Gospodarczego SA w K. (obecna nazwa G. Bank SA w K., zwanego dalej Bankiem), polegające na naruszeniu następujących przepisów ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 100, poz. 1081 ze zm., powoływanej dalej jako ustawa o kredycie konsumenckim): 1) art. 4 ust. 2 pkt 10 w związku z art. 8, w ten sposób, że w „umowie o kredyt złotowy”, przewidując możliwość spłat pożyczki przed terminem określonym w harmonogramie spłat, nie informował o wszystkich skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta, 2) art. 4 ust. 2 pkt 11 w związku z art. 11, w ten sposób, że w „umowie o kredyt złotowy”, informując o uprawnieniu do odstąpienia od umowy nie poinformował o sposobie oraz skutkach odstąpienia od umowy, 3) art. 4 ust. 2 pkt 12 w związku z art. 14, w ten sposób, że w „umowie o kredyt złotowy” nie poinformował o wszystkich skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu (pkt I decyzji). Organ ten stwierdził również naruszenie art. 16 ustawy o kredycie konsumenckim w ten sposób, że w ulotce pod nazwą „Weź i jedź GBG Auto Kredyt”, informując o oprocentowaniu Bank nie

precyzował, czy jest ono nominalne, czy też rzeczywiste (pkt II decyzji). Ponadto za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano działanie polegające na stosowaniu w „umowie o kredyt złotowy” postanowienia wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru umów uznanych za niedozwolone, nakazując jego zaniechanie (pkt III decyzji). W decyzji wskazano także środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegające na zaniechaniu stosowania we wzorcu „umowy o kredyt złotowy” oraz w umowach niewykonanych w dacie uprawomocnienia się decyzji, zawieranych z konsumentami, postanowień naruszających przepisy ustawy o kredycie konsumenckim oraz postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (pkt IV decyzji).

W uzasadnieniu decyzji wskazano, że – zgodnie z art. 4 ust. 2 pkt 10 ustawy o kredycie konsumenckim – informacja o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta powinna być zawarta w umowie. Z kolei art. 8 ust. 2 tej ustawy przewiduje, że konsument, który spłaca kredyt przed terminem, w przypadku kredytu oprocentowanego nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania za okres po spłacie kredytu. Przepis art. 4 ust. 2 tej ustawy precyzyjnie wskazuje obligatoryjną zawartość dokumentu umownego, chroniąc prawo konsumenta do rzetelnej informacji co do terminu, sposobu i skutków wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta (pkt 11). Tymczasem w „umowie o kredyt złotowy” znajduje się jedynie postanowienie, iż „kredytobiorca oświadcza, że został poinformowany o prawie odstąpienia od niniejszej umowy w terminie 3 dni od jej zawarcia oraz oświadcza, że wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy został mu doręczony”. Wobec takiego sformułowania nie można przyjąć, iż Bank w pełni informuje o skutkach oraz o sposobie odstąpienia od umowy kredytowej, nie wskazując uprawnień wynikających z art. 11 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim. Zdaniem Prezesa Urzędu, z art. 4 ust. 2 pkt 12 tej ustawy wynika, że jednym z niezbędnych elementów dokumentu umownego jest informacja o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu. Jeżeli bowiem konsument nie zapłacił w terminach określonych w umowie pełnych rat kredytu za co najmniej dwa okresy płatności, to kredytodawca może wypowiedzieć umowę po uprzednim wezwaniu konsumenta, w trybie określonym w umowie, do zapłaty zaległych rat lub ich części w terminie nie krótszym niż 7 dni od otrzymania wezwania pod rygorem wypowiedzenia umowy, a termin wypowiedzenia umowy nie może być krótszy niż 30 dni. Taka informacja nie została bezpośrednio zawarta w dokumencie umownym i znajduje się w „Regulaminie kredytowania sprzedaży ratalnej samochodów”. Narusza to art. 4 ust. 2 pkt 11 ustawy o kredycie konsumenckim, a także art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosnie do treści ulotki pod nazwą „Weź i jedź GBG Auto Kredyt”, Prezes Urzędu stwierdził, że wysokość oprocentowania zaprezentowano w niej w sposób, który nie pozwala na stwierdzenie, czy jest ono nominalne, czy też rzeczywiste, co nie daje konsumentowi możliwości porównania ofert poszczególnych kredytodawców w celu wyboru najkorzystniejszej oferty i co narusza art. 16 ustawy o kredycie konsumenckim, który stanowi, że w ofertach i reklamach dotyczących spłaty kredytu konsumenckiego, zawierających jakiekolwiek dane dotyczące kosztu kredytu konsumenckiego, kredytodawca lub podmiot pośredniczący w zawarciu umowy są obowiązani podawać rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, wyliczoną od rzeczywistego kosztu kredytu. Ponadto w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, który spełnia funkcję podobną do przepisów prawa, umieszczona została klauzula, zgodnie z którą każdy spór związany z zawartą umową podlegać będzie rozstrzygnięciu podejmowanemu przez sąd właściwy dla siedziby oferenta. Wylacza ona rozpoznanie sprawy przez sąd właściwy miejscowo w przypadkach, gdy miejsce zamieszkania lub siedziby konsumenta będzie inne niż miejsce siedziby Banku, a także rozpoznanie sprawy przed sądem właściwym według właściwości przemiennej w świetle art. 33, 34 i 35 k.p.c. Tymczasem – zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. – orzeczenie prawomocne wiąże nie tylko strony i sąd, który je wydał, lecz również inne osoby. Sąd uznając za niedozwolone postanowienie umowne stwierdza, iż kształtuje ono prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, co równocześnie rażąco narusza jego interesy. Praktyka polegająca na realizacji umów zawartych z konsumentami zawierających niedozwolone postanowienia umowne, a także ewentualne zamieszczanie w nowo zawieranych umowach postanowień, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, narusza zbiorowy interes konsumentów. W sprawie bezsporne są okoliczności faktyczne dotyczące treści zawieranych „umów o kredyt złotowy”, ulotki pod nazwą „Weź i jedź GBG Auto Kredyt”, jak również występowania w umowach o kredyt złotowy klauzuli, zgodnie z którą każdy spór związany z zawartą umową podlegać będzie rozstrzygnięciu podejmowanemu przez sąd właściwy dla siedziby oferenta, a klauzula o analogicznej treści, stosowana przez inny podmiot, wpisana jest do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

W tak ustalonych okolicznościach faktycznych Sąd pierwszej instancji podzielił stanowisko organu antymonopolowego w zakresie niewywiązania się przez Bank z obowiązku określonego w art. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, jak również w kwestii informacji dotyczącej oprocentowania, zawartej w ulotce pod nazwą „Weź i jedź GBG Auto Kredyt”. Zdaniem tego Sądu, treść wskazanego wyżej art. 4 ust. 1 i 2 nie pozostawia wątpliwości, że wymienione w nim informacje muszą być zawarte w tre-

ści umowy, która jest doręczona konsumentowi, a ponadto że informacje te muszą mieć charakter wyczerpujący i być wyrażone w sposób bezpośredni i wyraźny. Umieszczenie całości lub części wymienionych informacji w regulaminie lub w „ogólnych warunkach”, jak również wręczenie jedynie wzoru odstąpienia od umowy nie czyni zadość obowiązkowi ustawowemu.

Jednocześnie Sąd pierwszej instancji zmienił zaskarżoną decyzję w punkcie III, w ten sposób, że nie stwierdził stosowania przez Bank praktyki polegającej na stosowaniu w „umowie o kredyt złotowy” postanowienia wzorca, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone o następującej treści: „ewentualne spory, mogące wyniknąć w związku z niniejszą umową rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Banku”, a także zmienił punkt IV zaskarżonej decyzji w ten sposób, że z jej treści wykreślił sformułowanie „oraz postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone”, oraz oddalił odwołanie w pozostałej części. Sąd ten dokonał odmiennej niż Prezes Urzędu interpretacji art. 479⁴³ k.p.c. w związku z art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., uznając, że zakaz wykorzystywania postanowień wzorca sformułowany w sentencji wyroku uznającym je za niedozwolone „dotyczy wyłącznie pozwanego i wyłącznie we wzorcu umowy i w stosunkach z konsumentami”. Skutek tego wyroku względem osób trzecich, wynikający z art. 479⁴³ k.p.c., polega na tym, że osoby te mogą się powoływać na skutki uznania klauzuli za niedozwoloną i zakaz jej stosowania, jednak wyłącznie względem podmiotu, wobec którego to orzeczono. Odmienne stanowisko Prezesa Urzędu prowadziłoby do sytuacji, że zobowiązanymi z wyroku wydanego względem jednego podmiotu, byłyby również podmioty, które nie brały udziału w postępowaniu sądowym i nie miały możliwości ochrony swoich praw. Nadto kontrola wzorca w odniesieniu np. do klauzul naruszających art. 385³ pkt 14, 16 i 19 k.c., których istotą jest asymetria uprawnień lub obowiązków, dokonywana jest w odniesieniu do pozostałych postanowień wzorca. Oznacza to, że postanowienie wzorca określonej treści jest niedozwolone wyłącznie w wypadkach, gdy brak jest we wzorcu analogicznej klauzuli, przewidującej identyczne obowiązki względem kontrahenta konsumenta lub uprawnienia dla konsumenta. Sąd stwierdził, że „skoro zatem wobec powoda nie orzeczono zakazu stosowania we wzorcu umowy przedmiotowej klauzuli, to brak jest podstaw do przyjęcia, że stosowanie jej stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wymienioną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W tej części Sąd zmienił zaskarżoną decyzję nie stwierdzając stosowania niedozwolonej praktyki, a w konsekwencji zmienił też treść punktu IV decyzji, określającej środki usunięcia skutków (art. 479^{31a} § 3 k.p.c.).

Sąd Apelacyjny, po rozpoznaniu apelacji złożonych przez obie strony procesu, uznał apelację Banku za bezzasadną zarówno w kwestii zarzutów związanych z art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim, jak i zarzutów związanych z wyłączeniem możliwości posługiwania się w stosunkach umownych z konsumentem regulaminem (art. 384 § 1, art. 385 i 385¹ k.c.). Sąd ten podzielił stanowisko Prezesa Urzędu, wnoszącego o oddalenie apelacji przeciwnika, że dane wskazane w art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim powinny być zawarte w dokumencie umowy. Skoro bowiem umowa ma być zawarta na piśmie (ust. 1) i powinna zawierać obligatoryjny zestaw określonych danych (ust. 2), to egzemplarz takiej właśnie umowy ma być konsumentowi doręczony (ust. 5). Taki dokument zawieranej umowy powinien ujmować te wszystkie informacje, o których mowa w ustępie 2 art. 4 tej ustawy. Odnosnie do podniesionego zarzutu naruszenia przepisów art. 384 § 1, art. 385 i 385¹ k.c., upoważniających do posługiwania się przez Bank regulaminem, Sąd drugiej instancji stwierdził, że Bank może posługiwać się regulaminami w dalszym ciągu, z tym jednak zastrzeżeniem, że nie mogą w nim być zawarte te treści, które ustawa o kredycie konsumenckim obligatoryjnie zastrzega dla tekstu umowy „właściwej”.

Sąd Apelacyjny uznał za uzasadnione zarzuty apelacji Prezesa Urzędu zarówno w kontekście naruszenia przez Sąd pierwszej instancji art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i przyjęcie, że stosowanie postanowień wpisanych do rejestru (art. 479⁴⁵ k.p.c.) stanowi zakazaną praktykę jedynie wówczas, gdy dopuszcza się jej ten sam przedsiębiorca, w stosunku do którego zapadł wyrok stanowiący podstawę wpisu klauzuli niedozwolonej do rejestru. Zasadny okazał się także zarzut naruszenia art. 479⁴³ k.p.c., wskutek przyjęcia zawężonego rozumienia zakresu prawomocności wyroku uznającego klauzulę za niedozwoloną i zakazującego jej stosowania. Zdaniem Sądu Apelacyjnego, przepis art. 23a ust. 2 ustawy niekoniecznie musi być rozumiany w sposób nawiązujący w ogóle do zakresu rozszerzonej prawomocności wyroku, wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, ponieważ przepis ten uznaje stosowanie postanowień wpisanych do rejestru za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego orzeczono stosowanie zakazanych praktyk. Problematyka naruszania zbiorowych interesów konsumentów może krzyżować się z zagadnieniem abuzywności wtedy, gdy naruszanie zbiorowych interesów konsumentów dokonywane było przez podmiot, co do którego uznano postanowienie wzorca umowy za niedozwolone i wpisano je do rejestru. Poza tym naruszanie interesów konsumentów może jednak następować także w wyniku działań innych podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵

k.p.c., przy czym wpis do rejestru związany jest także z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Odwołania się przez ustawę w treści art. 23a ust. 2 do rejestru nie można traktować jako podmiotowego zawężenia pojęcia zakazanej praktyki, lecz jako informację wyjaśniającą, o jaki rejestr chodzi. Sąd wywodził, że gdyby nawet przyjąć, że praktyka naruszania zbiorowych interesów konsumentów polegająca na stosowaniu niedozwolonych postanowień wpisanych do rejestru wiązałaby się nierozdzielnie z podmiotowym zakresem rozszerzonej prawomocności wyroku, stanowiącego podstawę wpisu do rejestru, to nie ma podstaw do ograniczania tej poszerzonej prawomocności, tak jak to ocenił Sąd Okręgowy. Celem prowadzenia rejestru jest bowiem wyeliminowanie niedozwolonych postanowień z obrotu, a kontrola postanowień prowadząca do wpisu do rejestru ma charakter abstrakcyjny. Za przyjęciem takiego punktu widzenia przemawia także treść przepisów art. 479 ze znaczkami 38, 39, 40 i 43 k.p.c. Powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone nie musi wytaczać strona zawartej już umowy, może to zrobić podmiot niezwiązany postanowieniami żadnej umowy. Z innej strony, nawet zaniechanie stosowania kwestionowanego wzorca umowy nie wyklucza w sposób bezwzględny wytoczenia powództwa lub kontynuowania postępowania. Te dwie zasady oznaczają, że kontrola klauzul umownych odbywa się także w oderwaniu od tego, czy obie strony są związane kwestionowaną umową. Oznacza to, że nie ma też podstaw do tego, aby zawarty w art. 479⁴³ k.p.c. termin „osoby trzecie” ograniczać o pojęcia „inni konsumenci”. Prowadzenie przez Prezesa Urzędu jawnego rejestru klauzul abuzywnych, którego wzór określa Rada Ministrów, musi mieć głębszy sens, wykraczający poza działalność podmiotu, przeciwko któremu toczyło się postępowanie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. W przeciwnym razie wystarczające byłoby kontrolowanie wzorców umów stosowanych przez strony przegrywające tego typu spory. W szczególności, prowadzenie rejestru, w przypadku utraty bytu lub zaprzestania działalności przez podmiot, który stosował klauzulę abuzywną, byłoby zupełnie nieprzydatne. Z tych przyczyn argumentacja Sądu Okręgowego, zawarta w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku, nie nawiązuje w ogóle do treści normatywnych, lecz zasadza się na zawężeniu instytucji rozszerzonej prawomocności, z pominięciem jej funkcji *erga omnes*, bez uzasadnienia takiego stanowiska. Opiera się ona na względach praktycznych, nie do końca zasługujących na aprobatę. O ile bowiem abuzywność związana byłaby z asymetrią uprawnień lub obowiązków, przeszkody wyluszczone przez Sąd Okręgowy byłyby do usunięcia przez odpowiednie, szersze sformułowanie sentencji orzeczeń w sprawach, w których uznano postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Dodatkowo Sąd Apelacyjny podniósł, że u podstaw punktu III decyzji, stanowiącej przedmiot postępowania, nie leży klauzula związana z opisywaną przez Sąd Okręgowy asymetrią, a zatem argu-

mentacja tego Sądu w tym zakresie upada.

W skardze kasacyjnej pełnomocnik Banku zaskarżył wyrok Sądu Apelacyjnego w całości, podnosząc zarzut naruszenia przepisów prawa materialnego, a w szczególności: 1) art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim i zastosowaniu przepisów art. 4 ust. 1 zdania drugiego i ust. 5 tej ustawy, nieobowiązujących dla badanego wzorca umownego z mocy art. 2 ustawy o zmianie ustawy o kredycie konsumenckim oraz art. 384 k.c., przez ich błędną wykładnię polegającą na przyjęciu, iż „umowa kredytu, której integralną częścią jest Regulamin kredytowania nie jest jednym dokumentem umownym, przez co nastąpiło uznanie tej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”, 2) art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, art. 479⁴³ k.p.c. oraz art. 385³ k.c., przez ich błędną wykładnię polegającą na przyjęciu, że na podstawie tego przepisu uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie postanowień wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., przez przedsiębiorcę, którego nie dotyczy wyrok „zarządzający wpis do rejestru tj. na przesłance wynikającej z art. 398³ § 1 pkt 1 k.p.c.”. Jako okoliczność uzasadniającą przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania skarżący wskazał potrzebę wykładni podstaw skargi, a w szczególności zdefiniowania pojęcia „osoby trzecie” w przepisie art. 479⁴³ k.p.c., co budzi poważne wątpliwości i prowadzi do rozbieżności w orzecznictwie. Zdaniem skarżącego, Sądy obu instancji, opierając się na art. 4 ust. 1 oraz ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim używających określenia „egzemplarz umowy”, błędnie interpretują art. 4 ust. 2 tej ustawy jako przepis wymagający zawarcia treści całego stosunku umownego w jednym dokumencie. Pominięta została okoliczność, że zdania drugiego art. 4 ust. 1 oraz ust. 5 tego przepisu nie zawierały pierwotnie brzmienie tej ustawy ogłoszone w Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081. Przepisy te dodane zostały ustawą o zmianie ustawy o kredycie konsumenckim opublikowaną w Dz. U. z 2003 r. Nr 109, poz. 1030, która weszła w życie z dniem 28 września 2003 r. Tymczasem postępowanie administracyjne w omawianej sprawie wszczęto w sierpniu 2003 r. i objęto nim wzorzec bazujący na pierwotnym tekście tej ustawy. Zdaniem skarżącego, stosowany w okresie od dnia 18 września 2002 r. do dnia 27 września 2003 r. wzorzec umowy kredytu nawet w rozumieniu prezentowanym przez organy orzekające spełnia wymogi wynikające z ustawy, ponieważ w umowie strony zgodnie przyjęły, że regulamin kredytowania ratalnej sprzedaży samochodów stanowi jej integralną część i konsument swoim podpisem potwierdził, że został mu on wydany (§ 17 kontrolowanego wzorca umownego). Ponadto zarówno przepisy Kodeksu cywilnego, jak i prawa bankowego, czy też ustawy o kredycie konsumenckim nie wyłączają możliwości posługiwania się regulaminami. Nie ma zatem przeszkód do uznania, że wzorcem umowy jest umowa wraz z załączonym do niej

regulaminem, które stanowią jedną całość jako „egzemplar” umowy. Nie można też uznać, że w takim przypadku miało miejsce podanie złej informacji lub jej brak w ogóle w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W części odnoszącej się do powszechnego obowiązywania zakazanej klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone skarżący podniósł, że art. 385³ k.c. „zawierający zbiór niedozwolonych klauzul umownych – w którym pkt 23 dotyczy narzucenia właściwości miejscowej sądu – nie oznacza zakazu ich stosowania w ogóle, lecz jest normą interpretacyjną. Dane sformułowanie podlega dopiero ocenie, czy stanowi klauzulę abuzywną w zależności od kontekstu jego występowania, zwłaszcza od rodzaju i przedmiotu stosunku umownego”. Nie w każdym przypadku klauzula wymieniona w tym zbiorze będzie oceniona za krzywdzącą. Stanowisko Sądu Apelacyjnego, że klauzula wpisana do rejestru jest całkowicie zakazana w obrocie, bez względu na to, który przedsiębiorca nią się posługuje, prowadzi do wniosku, że nie ma potrzeby dokonywania oceny szkodliwości klauzul wymienionych w art. 385³ k.c. w zależności od kontekstu danej umowy. Jeśli – jak przyjęto – celem prowadzenia rejestru jest wyeliminowanie niedozwolonych postanowień z obrotu, a kontrola postanowień prowadząca do wpisu jest całkowicie abstrakcyjna, to tym samym art. 385³ k.c. nie miałby charakteru normy interpretacyjnej, jak się powszechnie przyjmuje, lecz stanowiłby zbiór klauzul zakazanych, które już nie podlegają ocenie w zakresie ich szkodliwości. Tym samym wyrok skutkujący wpisem do rejestru byłby aktem prawnym, a takie znaczenie nie jest wyrokiem sądowym przypisane. Zdaniem skarżącego, Sąd drugiej instancji bezzasadnie przyjął, że art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznający za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie postanowień wzorców wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., jest oderwany od normatywnej treści rozszerzonej prawomocności wyroku. Podmiotowe granice związania prawomocnym wyrokiem określa art. 365 § 1 k.p.c., a art. 479⁴³ k.p.c. rozciągający skuteczność wyroku wobec osób trzecich jest jednym z wyjątków. Rozszerzona prawomocność oznacza, że stan prawny ukształtowany wydanym wyrokiem ma skutek wobec osób trzecich, tzn. ma być uznawany przez wszystkich, ale nie zmienia innych stosunków prawnych niż będące przedmiotem rozpoznania. Oznacza to, że inni przedsiębiorcy nie mogą być zobowiązanymi z wyroku w sprawie, w której nie uczestniczyli i nie mieli możliwości obrony swych praw. Stanowisko, że klauzula wpisana już do rejestru wiąże jako „osoby trzecie” wszystkich przedsiębiorców, a nie tylko dany podmiot i jego aktualnych lub potencjalnych kontrahentów, prowadziłoby do przypisywania różnego znaczenia normatywnej treści rozszerzonej prawomocności wyroków, jaką przewidziano w innych przepisach (np. art. 435 k.p.c.).

Dlatego art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczyć może tylko konkretnych przedsiębiorców nadal stosujących klauzule niedozwolone, objęte wyrokiem, na podstawie którego wpisane zostały do rejestru. Przeciwnie tezie zaprezentowanej przez Sąd Apelacyjny świadczy także przepis art. 138b Kodeksu wykroczeń, który nie penalizuje posługiwania się zakazaną klauzulą, lecz wzorcem zawierającym klauzulę i to przez tego, kto na mocy orzeczenia sądu został zobowiązany do rezygnacji ze stosowania tego wzorca. W ten sposób ustawodawca potwierdza, że nie jest możliwe dokonywanie oceny szkodliwości danej klauzuli „w oderwaniu od kontekstu w jakim występuje, a także jednolitą treść normatywną rozszerzonej prawomocności wyroków”.

Skarżący wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku Sądu Apelacyjnego w całości i przekazanie sprawy temu Sądowi do ponownego rozpoznania oraz rozstrzygnięcia o kosztach postępowania.

W odpowiedzi na skargę Prezes Urzędu podniósł, że strona powodowa nie przedstawiła żadnych okoliczności uzasadniających przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania. Z treści uzasadnienia zarzutów kasacyjnych trudno bowiem wywieść istnienie zagadnienia prawnego lub występowanie rozbieżności w orzecznictwie. Według Prezesa Urzędu, stanowisko Sądu Apelacyjnego w zakresie interpretacji art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim jest zgodne ze stanowiskiem ustawodawcy, który przesądził o tym, że konsument powinien otrzymać pewne informacje bezpośrednio w dokumencie umownym. Jest to zgodne z linią orzecniczą, z której wynika jednoznacznie, że wspomniany przepis stanowi źródło obowiązku zamieszczania informacji wymienionych w tym przepisie bezpośrednio w dokumencie umowy sensu stricto (por. wyrok Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 listopada 2005 r., XVII Ama 37/04, lub z dnia 13 czerwca 2005 r., XVII Ama 30/04, *Wokanda* 2006, nr 1, s. 45). Natomiast o braku rozbieżności w orzecznictwie w kwestii rozszerzonej prawomocności wyroków wydanych w toku postępowania o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone i interpretacji art. 479⁴³ k.p.c. w związku z art. 23a ust. 2 ustawy antymonopolowej świadczą przytoczone przez organ antymonopolowy wyroki oraz literatura przedmiotu. Ustosunkowując się do zarzutu skargi odnoszącego się do niesłusznego uznania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów umieszczenia określonych informacji wymienionych w art. 4 ust. 2 pkt 10–12 ustawy o kredycie konsumenckim w regulaminie kredytowania zamiast we wzorze umowy kredytu, Prezes Urzędu podkreślił, że celem ustawy o kredycie konsumenckim, stanowiącej *lex specialis* w stosunku do Prawa bankowego, było dostosowanie przepisów prawa polskiego w zakresie ochrony konsumentów do obowiązującego ustawodawstwa Unii Europejskiej, na gruncie którego możliwe jest zapewnienie konsumentom przez

państwa członkowskie szerszej ochrony od przewidzianej w prawie europejskim. Regulacje ustawy o kredycie konsumenckim ograniczają swobodę kredytodawcy co do sposobu formułowania zawieranej umowy, gdyż w art. 4 bardzo szczegółowo określają zawartość dokumentu umownego, precyzując informacje, które powinny być konsumentowi dostarczone w momencie zawarcia umowy. Nałożenie na kredytodawców tak szerokich obowiązków informacyjnych miało na celu nie tylko zapewnienie konsumentom rzetelnej informacji o istotnych cechach zawieranej umowy, ale także wykształcenie obowiązujących standardów ułatwiających konsumentom poruszanie się na rynku. Dotychczasowa praktyka konstruowania umów w sposób odsyłający do postanowień regulaminów, wzorów, itp. utrudniała ustalenie faktycznego zakresu praw i obowiązków kredytobiorcy. Z tego względu stanowisko orzecznictwa, zgodnie z którym umieszczenie wyżej wymienionego minimum informacji w regulaminie lub ogólnych warunkach nie czyni zadość ustawowemu obowiązkowi, nie jest sprzeczne z art. 384 § 1 k.c. oraz art. 385 i 385¹ k.c. Wprawdzie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego i ustawy o kredycie konsumenckim nie wyłączają możliwości posługiwania się regulaminami w umowach dotyczących zawierania kredytu konsumenckiego, jednakże takie regulaminy mogą jedynie uzupełniać te postanowienia umowne, których art. 4 ust. 2 nie obejmuje, dlatego przyjęcie rozwiązania przeciwnego przekreślałoby sens ustawy o kredycie konsumenckim.

Organ antymonopolowy zwrócił też uwagę, że istotą praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zdefiniowanej w art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest podawanie niepełnej bądź nierzetelnej informacji dotyczącej informacji wyszczególnionych w art. 4 ust. 2 pkt 1-12 ustawy o kredycie konsumenckim, a zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów został postawiony Bankowi tylko w oparciu o art. 23a ust. 1 tej ustawy. Odwołanie się przez Sąd Apelacyjny w uzasadnieniu wyroku do wniosków wynikających z art. 4 ust. 1 zdanie drugie oraz art. 4 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim, które zaczęły obowiązywać od dnia 28 września 2003 r., ma tylko znaczenie uzupełniające, gdyż te przepisy nie zostały powołane w sentencji zaskarżonej decyzji (pkt I). W ocenie Prezesa Urzędu, przywołana przez skarżącego zmiana ustawy o kredycie konsumenckim potwierdza intencje ustawodawcy, które wyrażone zostały już w komentarzu do jej projektu, przy czym zmiana zdania drugiego ust. 1 art. 4 ustawy, że kredytodawca obowiązany jest niezwłocznie doręczyć konsumentowi „umowę” na „egzemplarz umowy” ma charakter porządkujący, a nie merytoryczny. Natomiast ust. 5 do art. 4 dodany został przede wszystkim celem uzupełnienia rozwiązań niezbędnych w przypadku zawierania umów kredytowych poza lokalem przedsiębiorcy i za pośrednictwem przedstawicieli banku.

Odnosnie do zarzutu skarżącego dotyczącego powszechnego obowiązywania zakazanej klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone Prezes Urzędu stwierdził, powołując się na powszechnie przyjętą wykładnię art. 479⁴⁵ § 1 i 2 k.p.c., że trudno podważyć zasadność stanowiska, zgodnie z którym art. 479⁴³ k.p.c. w związku z art. 479⁴⁵ § 2 i 3 k.p.c. rozszerza na osoby trzecie prawomocność wyroku wydanego w sprawie uznania wzorca umowy za niedozwolony. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje w chwili wpisania wzorca umowy do rejestru, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Konsekwencją umieszczenia niedozwolonej klauzuli umownej w rejestrze jest to, że posługiwanie się nią będzie skutkowało wprowadzeniem do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru oznacza zatem, że od tej chwili wpisana klauzula jest zakazana we wszystkich wzorach umów. Tryb kontroli postanowień wzorców umownych jest wyrazem harmonizacji prawa polskiego z prawem Unii Europejskiej i powinien być interpretowany w oparciu o przepisy unijne. Wyodrębniają one dwa rodzaje kontroli: *in concreto* oraz *in abstracto*. Przy pierwszej z nich stosuje się regułę, iż w razie wątpliwości co do znaczenia klauzuli, należy stosować wykładnię korzystniejszą dla konsumenta, co oznacza, że pomimo wprowadzenia do treści umowy klauzuli abuzywnej, umowa pozostaje zasadniczo wiążąca dla stron. Przy drugiej nie stosuje się wskazanej wyżej reguły, nie dokonuje się oceny całej umowy, lecz jedynie danej klauzuli i w razie stwierdzenia jej abuzywności eliminuje się ją z obrotu. Celem kontroli abstrakcyjnej, dokonywanej bez związku z istnieniem, treścią i realizacją konkretnej umowy, jest eliminowanie z obrotu klauzul podejrzanych o abuzywność. Stąd też kontekst występowania takiej klauzuli, tak istotny w przypadku kontroli umowy zawartej z wykorzystaniem wzorca umownego, jest bez znaczenia. W szczególności wyeliminowana z obrotu klauzula nie bardzo może podlegać regułom wykładni oświadczeń woli. Funkcjonuje ona w sposób zbliżony bardziej do przepisów prawnych. Za taką przyjętą przez Sąd Apelacyjny interpretacją art. 479⁴³ k.p.c. przemawia również wykładnia językowa, systemowa i funkcjonalna. Przepis ten, który wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. „*Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do ogólnych umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów”. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje

zatem skutek *erga omnes*. Także art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowiący, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., w żaden sposób nie ogranicza podmiotowo zakresu swojego zastosowania. Zgodnie z jego dosłownym brzmieniem, niedozwolonej praktyki dopuszcza się każdy przedsiębiorca stosujący niedozwoloną klauzulę. Używanie sformułowania „wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich” oznacza, że jest to skutek *erga omnes*, jeżeli bowiem ustawodawca rozszerzył skuteczność wyroku w sposób ograniczony podmiotowo, to wyraźnie to zaznacza (np. art. 192 pkt 3 k.p.c., gdzie prawomocność wyroku została rozszerzona jedynie na nabywcę spornej rzeczy). Za przyjętą interpretacją przemawia również wykładnia funkcjonalna. Prawomocny wyrok generalnie uniemożliwia stosowanie klauzuli abuzywnej przez przedsiębiorcę, narażając go w szczególności na odpowiedzialność karną, bez względu na to, czy klauzula została umieszczona w rejestrze, czy też nie (art. 138b Kodeksu wykroczeń). Rejestracja klauzul niedozwolonych ma na celu ochronę zbiorowych interesów konsumentów. W taki sposób zrozumiąły staję się cel i skutek dokonania wpisu klauzuli abuzywnej do rejestru. Znika też problem co do sensu niepodlegającego wykreślaniu wpisu, jeżeli przedsiębiorca utraci byt prawny. W konsekwencji organ antymonopolowy wnosił o wydanie orzeczenia o odmowie przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania kasacyjnego i kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, alternatywnie domagał się oddalenia skargi kasacyjnej oraz zasądzenia od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania kasacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Najwyższy zważył, co następuje:

Skarga kasacyjna nie ma uzasadnionych podstaw prawnych. Umowa o kredycie konsumenckim, która nie została skonstruowana i zawarta z indywidualnym i bezpośrednim uzgodnieniem wszystkich obligatoryjnych postanowień wymienionych w art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim, ale w tych istotnych sprawach (uzgodnieniach) odsyła do postanowień wzorca umownego (regulaminu kredytowania), traktując go jako „integralną” część umowy, nie spełnia wymagań określonych w tym przepisie, który ma jednoznaczną wymowę normatywną. Wymusza on bezpośrednie uwzględnienie w umowie konsumenckiej wszystkich informacji ważnych z punktu widzenia ochrony konsumenta, kreując prawo kredytobiorcy do pełnej wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków określonych w umowie, bez konieczności poszu-

kiwania tych istotnych informacji w załącznikach do umowy lub wzorcach umownych. Stanowisko takie wynika z zastosowania kategoriowej formuły w art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim, który jednoznacznie stanowi, że umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać wszystkie ściśle określone w tym przepisie konkretne postanowienia. Nadaje to analizowanemu przepisowi charakter normatywny obligatoryjnego nakazu zamieszczenia w umowie wszystkich istotnych postanowień umownych, które z woli ustawodawcy gwarantują konsumentowi prawo do wiedzy o zakresie jego praw i obowiązków określonych bezpośrednio w dokumencie umowy kredytowej, co uzyskuje się zarówno przez łatwość bezpośredniego dostępu do istotnych informacji kredytowych, jak i możliwość ich porównania na etapie kontraktowania z konkurencyjnymi ofertami innych kredytodawców.

Wprawdzie nie ma przeszkód prawnych, aby umowa o kredyt konsumencki zawierała także załączniki w postaci regulaminów kredytowania, ale nie mogą one zastępować istotnych postanowień umownych określonych w art. 4 ust. 2, które powinny być uzgodnione na piśmie indywidualnie i bezpośrednio w dokumencie umownym. W przeciwnym razie nie wiążą one konsumenta (art. 385¹ k.c.), zwłaszcza jeśli kształtują prawa i obowiązki konsumenckie w sposób sprzeczny z obligatoryjnymi wymaganiami umowy kredytowej oraz z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając prawo i interesy kredytobiorcy (niedozwolone postanowienia umowne). Posługiwanie się regulaminami (wzorcami) kredytowania jako załącznikami do umowy kredytowej może zatem stanowić jedynie uzupełnienie obligatoryjnych postanowień umownych lub poszerzenie umowy kredytowej o postanowienia, które nie zostały wymienione w art. 4 ust. 2 pkt 1-13 ustawy o kredycie konsumenckim. Wynika to z celu i sensu zagwarantowania konsumentom wzmoczonej ochrony prawnej w przepisach ustawy o kredycie konsumenckim, która stanowi *lex specialis* kreującą bezwzględny priorytet obligatoryjnych postanowień umowy kredytowej wobec wszelkiego rodzaju wzorców umownych. W takim też kierunku należało ocenić intencję ustawodawcy, który porządkująco zmienił brzmienie zdania drugiego art. 4 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, zastępując obowiązek doręczenia konsumentowi „umowy”, powinnością doręczenia „egzemplarza umowy” zawierającego uzgodnienia wszystkich obligatoryjnych postanowień wymienionych w art. 4 ust. 2 tej ustawy. Takie samo znaczenie należy przypisać dodaniu ust. 5 do art. 4, który reguluje sytuacje gdy kredytobiorca nie doręcza konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia, to jest zobowiązany wręczyć konsumentowi niepodpisany informacyjny egzemplarz umowy odpowiadający jej treści, tzn. przede wszystkim ujawniający dane określone w art. 4 ust. 2, a następnie nie później niż w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy kredytodawca jest obowiązany niezwłocznie doręczyć konsumentowi podpisany

przez strony egzemplarz umowy zawierający obligatoryjne postanowienia zawartej umowy.

Mając powyższe na uwadze, Sąd Najwyższy uznał, że prawidłowa wykładnia art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim prowadzi do wniosku, że obligatoryjne postanowienia (*essentialia negotii*) umowy o kredyt konsumencki, które zostały wymienione w tym przepisie, powinny być w umowie uzgodnione literalnie, wyraźnie, bezpośrednio i wyczerpująco, czego nie gwarantuje odesłanie w całości lub w części tych postanowień do informacji zawartych w abstrakcyjnych wzorcach umownych, regulaminach lub inaczej nazwanych ogólnych warunkach stosowanych przy zawieraniu umów kredytowych. Konsument ma prawo do przejrzystej, kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami i niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów. Dlatego podważone przez Prezesa Urzędu praktyki G. Banku SA stanowiły realne naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, przez co godziły w zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 in fine ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Chybione było także zawężające odczytywanie przez skarżącego oddziaływania klauzuli abuzywniej wpisanej do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, co oznacza, że uznanie określonej klauzuli za niedozwoloną i wpisanie jej do rejestru działa *erga omnes*, a dalsze posługiwanie się klauzulą abuzywną wpisaną do rejestru jest zakazane w obrocie prawnym nie tylko względem podmiotu, wobec którego to orzeczono, ale również w identycznych lub podobnego rodzaju stosunkach prawnych nawiązanych przez osoby trzecie, bez ograniczenia w jakikolwiek sposób kategorii tych podmiotów. Oznacza to, że zakazane i nielegalne jest posługiwanie się w obrocie prawnym postanowieniami wzorców umów wpisanych do rejestru jako niedozwolone przez wszystkich i przeciwko wszystkim kontrahentom występującym w stosunkach prawnych określonego rodzaju. Twierdzenie skarżącego, że art. 138b Kodeksu wykroczeń penalizuje jedynie posługiwanie się wzorcem umownym zawierającym klauzulę niedozwoloną tylko przez tego, kto na mocy orzeczenia sądu został zobowiązany do rezygnacji ze stosowania tego wzorca, w żadnym razie nie oznacza, że stosowanie wzorców klauzul niedozwolonych wpisanych do właściwego rejestru jest dopuszczalne w obrocie cywilnoprawnym. Przeciwnie, powaga rzeczy osądzonej wyroku uznającego

postanowienie wzorca umowy za niedozwolone wyłącza od chwili wpisania do rejestru ponowne wytoczenie powództwa także przez osobę niebiorącą udziału w sprawie, w której wydano wyrok (por. uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 grudnia 2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005 nr 2, poz. 25). Względy jurydyczne, funkcjonalne i celowościowe sprzeciwiają się bowiem prowadzeniu wielu postępowań, z których każde musiałoby się kończyć tożsamym rozstrzygnięciem merytorycznym, co wzmacnia stanowisko, że podstawowym celem postępowania w sprawie uznania za niedozwolone postanowień wzorca umowy jest usunięcie z obrotu postanowień uznanych za abuzywne nie tylko dla stron procesu, lecz także ze skutkiem *erga omnes*.

W przedmiotowej sprawie Sąd Apelacyjny prawidłowo zatem uznał, że ze względu na wpisanie do rejestru jako niedozwolonego postanowienia wzorca umowy, zgodnie z którym „każdy spór związany z zawartą umową podlegać będzie rozstrzygnięciu podejmowanemu przez sąd właściwy dla siedziby oferenta” wykluczało w sprawie uzgodnienie klauzuli przewidującej, że „ewentualne spory mogące wyniknąć w związku z zawartą umową (kredytową) rozpatrywane będą przez sąd właściwy dla siedziby Banku”. Taka klauzula została nielegalnie narzucona kredytobiorcy także przez to, że poddawałaby rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy dla pozwanego kontrahenta banku w przypadkach, gdy miejsce zamieszkania lub siedziby konsumenta będą inne niż siedziba kredytodawcy (art. 27 § 1 i art. 30 k.p.c. w związku z art. 385³ § 2 pkt 23 k.c.). Klauzula taka może również wyłączać rozpoznanie sprawy przed sądem właściwym według właściwości przemiennej (art. 33, 34 i 35 k.p.c.). W samej kwestii ustawowego określenia sądu miejscowo właściwego dla rozpoznania sporów na tle umów konsumenckich bez znaczenia jest podnoszona przez skarżącego okoliczność, że banki zasadniczo nie korzystają „z drogi procesowej, gdyż korzystają z przywilejów określonych w art. 96 i 97 prawa bankowego”. Równocześnie, zgodnie z art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa a art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, stanowi z mocy prawa praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów przez każdego przedsiębiorcę zawierającego umowy konsumenckie.

W konsekwencji Sąd Najwyższy wyrokował jak w sentencji na podstawie art. 398¹⁴ k.p.c.

■

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich po rozpoznaniu w dniu 5 września 2007 roku w Warszawie na posiedzeniu niejawnym sprawy z wniosku A. S zam. w K. przeciwko Bankowi o zapłatę 3.600 zł

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

Uzasadnienie:

Wnioskodawczyni A. S. wniosła o zasądzenie od Banku kwoty 3 600 zł z tytułu brakujących środków z wypłaty dokonanej w kasie I Oddziału w K. w dniu 15 maja 2007 roku (z podejmowanej kwoty 23 000 zł skarżąca otrzymała kwotę 19 400 zł).

Bank wniosł o oddalenie roszczenia i podał, że wypłacił konsumentce żadaną kwotę, a ta potwierdziła jej przyjęcie własnoręcznym podpisem.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie.

Na wstępie rozważań przywołać należy przepis art. 353 kc, który statuuje zasadę swobody kontraktowania, według której strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiały się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego. Z kolei przesłankami odpowiedzialności kontraktowej (umownej) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 471 kc), które muszą wystąpić łącznie są następujące okoliczności:

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

Obowiązek wykazania powyższych okoliczności ciąży na Wnioskodawczyni (art. 6 kc), która nie wykazała przesłanek z p. 2-5.

Oceniając działania obu stron umowy rachunku, przede wszystkim należy przywołać przepis art. 355 § 1 Kodeksu cywilnego, zgodnie z którym każdy dokonujący czynności prawnej obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju (tzw. należyta staranność). Miernikiem tej staranności jest sposób zachowania się przeciętnej osoby, która w danych warunkach dokonuje czynności prawnej np. zawiera umowę, wpłaca bądź wypłaca środki. Jeżeli jednak stroną czynności jest wybitny specjalista w danej dziedzinie, przyjmuje on na siebie obowiązek staranności ogólnie wymaganej w stosunku prawnym, którego stroną jest specjalista. Ponieważ w niniejszej

sprawie konsumentka nie jest specjalistą z zakresu bankowości, jej działania oceniane są według kryteriów wyznaczających staranność działania przeciętne-go klienta banku, a ten ma obowiązek dbania o własny interes finansowy, przejawiający się – przy podejmowaniu zgromadzonych na rachunku środków – koniecznością przeliczenia otrzymanych z kasy Banku nominalów.

Z kolei na Banku ciążył zarówno obowiązek dołożenia szczególnej staranności przy wykonywaniu czynności – z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej (art. 355 § 2 kc), jak i obowiązek dołożenia szczególnej staranności w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa przechowywanych środków pieniężnych – zgodnie z przepisem art. 50 ust. 2 prawa bankowego.

Z przedłożonego materiału dowodowego, w szczególności dokumentów skarbcowych i dowodów wypłaty wynika, że Bank udowodnił (art. 6 kc), iż kasjerka prawidłowo zrealizowała dyspozycję Wnioskodawczyni tj. wydała jej kwotę 23.000 zł (dowód – podsumowanie sesji: wydano 30 banknotów o nominale 100 zł i 100 banknotów o nominale 200 zł, razem – 23 000 zł), co odnotowane zostało w systemie informatycznym Banku, jak też potwierdzone było rozliczeniem i uzgodnieniem stanu kasy oraz skarbcą oraz przeszkaniem stanowiska pracy i rzeczy osobistych kasjerki, dokonany bezpośrednio po złożeniu reklamacji. Bez znaczenia dla okoliczności sprawy pozostaje natomiast fakt, w jaki sposób środki zostały przeliczone przez kasjerkę (ręcznie czy w maszynie liczącej), gdyż opisane wyżej dokumenty w pełni potwierdzają wydanie całej zadysonowanej gotówki. Koronnym zaś dowodem wydania i **przyjęcia** kwoty 23 000 zł przez A. S. jest potwierdzenie wypłaty, w którym poświadczyla odbiór kwoty 23 000 zł zgodnie z dyspozycją (dowód – potwierdzenie wypłaty z dnia 15 maja 2007 roku, nr operacji 1111). Podkreślić przy tym należy, że ryzyko niedołożenia nawet **elementarnej staranności** i nieprzeliczenia otrzymanych banknotów obciąża w całości skarżącą, tym bardziej, że podejmowana kwota wielokrotnie przekraczała bieżące dochody konsumentki, a nadto Wnioskodawczyni nie przedstawiła żadnego dowodu otrzymania jedynie kwoty 19 400 zł. Twierdzenia A. S. są niewiarygodne tym bardziej, gdy weźmie się pod uwagę długi czas między dokonaniem wypłaty (godz. 10:30), a zgłoszeniem reklamacji (12:30) oraz fakt, że cały czas obserwowała działania kasjerki, co zarejestrowała kamera przemysłowa.

Oceniając zatem prawidłowość działania Banku, brak jakichkolwiek podstaw do stwierdzenia, że pracownik Oddziału nie zrealizował dyspozycji wypłaty kwoty 23 000 zł z należyta starannością i Bank spowodował szkodę w kwocie 3 600 zł w majątku Wnioskodawczyni.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za niezasadne, Arbiter Bankowy oddalił żądanie wniosku (p. 1).

Na podstawie § 20 ust. 4 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, Arbiter obciążył kosztami postępowania w sprawie stroną przegrywającą spór (p. 2).

Jedną z form działalności Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie reprezentowania interesów ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych z umów ubezpieczenia oraz członków otwartych funduszy emerytalnych jest udzielanie informacji oraz porad z zakresu umowy ubezpieczenia. Analiza kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych zapytań umożliwia wyodrębnienie powtarzających się wątpliwości związanych z odpowiedzialnością odszkodowawczą – począwszy od podstawowych zagadnień, czego przykładem jest zakres praw osób poszkodowanych, skończywszy na bardziej skomplikowanych zagadnieniach. Biorąc pod uwagę powyższe, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, warto przedstawić poniżej wyjaśnienia dotyczące stale powtarzających się w ostatnim czasie zapytań. Z uwagi na skomplikowany charakter prawny oraz zakres zagadnienia, wyjaśnienia zawierają jedynie podstawowe informacje. W celu uzyskania szerszych wyjaśnień Rzecznik Ubezpieczonych pragnie zaprosić do lektury treści zamieszczonych na stronie internetowej www.rzu.gov.pl jak również znajdującego się tam orzecnictwa sądowego z zakresu ubezpieczeń gospodarczych.

Zakres roszczeń odszkodowawczych z tytułu uszkodzenia ciała

W powszechnie dostępnej literaturze dotyczącej odpowiedzialności odszkodowawczej wyczerpująco został omówiony zakres roszczeń odszkodowawczych dotyczących szkód majątkowych. Jednakże o wiele rzadziej czytelnik może dowiedzieć się o treści swych praw w przypadku uszkodzenia ciała. W celu przybliżenia podstaw prawnych oraz praw osób poszkodowanych Rzecznik Ubezpieczonych pragnie przedstawić poniższe wyjaśnienia.

Podstawy odpowiedzialności cywilnej zakładów ubezpieczeń (sprawcy szkody), jej zasady bądź zakres roszczeń odszkodowawczych wskazane są w kodeksie cywilnym. Podobne regulacje mają zastosowanie zarówno do szkód rzeczowych, jak i osobowych. Stwierdzić również należy, że te same zasady prawne będą miały zastosowanie przy odpowiedzialności samego sprawcy zdarzenia szkodowego, jak i jego zakładu ubezpieczeń. Z punktu widzenia osoby poszkodowanej nie ma także znaczenia, czy szkoda będzie likwidowana z ubezpieczenia OC obowiązkowego czy OC dobrowolnego.

W przypadku szkody osobowej zakres roszczeń wskazywać będą normy prawne zawarte art. 361 (zakres odszkodowawczy) oraz 444 i 449 kc wskazujące roszczenia przysługujące osobom poszkodowanym.

Dispozycja pierwszego z przytoczonych przepisów wyraźnie wskazuje, iż prawo polskie statuuje zasadę pełnego odszkodowania. Oznacza to, iż w razie zaistnienia szkody zobowiązany do jej naprawienia ponosi odpowiedzialność za wszelkie koszty z tego powodu wynikłe, a więc nie tylko straty realnie poniesione, lecz także inny poniesiony przez poszkodowanego uszczerbek. Regułą powyższą wyraża art. 361 kc, poprzez wskazanie, iż naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Z tytułu zaistniałego zdarzenia podstawą roszczeń będą również normy wskazane w art. 444, 445 i ewentualnie 446 kodeksu cywilnego. W razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia Poszkodowanemu należy się zwrot wszelkich wyników z tego powodu kosztów. Przykładowo można wymienić koszty leczenia (np. koszty pobytu w szpitalu, konsultacji medycznych, koszty zakupu lekarstw, rehabilitacji, opieki nad poszkodowanym itp.), specjalnego odżywiania się, nabycia koniecznych aparatów (np. aparatu, wózka inwalidzkiego itp.), jak również wydatki związane z przewozem chorego do szpitala, z przejazdami osób bliskich w celu odwiedzin chorego w szpitalu. Pokryte powinny zostać również koszty przygotowania do zawodu. Zwrócić należy jednak uwagę na konieczność zachowania rachunków, biletów itp. w celu udokumentowania zasadności ponoszonych wydatków. Ponadto istotną kwestią jest fakt, iż jeżeli wskutek zdarzenia szkodowego osoba poszkodowana nie

mogła zrealizować zawartą umowę i w konsekwencji nie uzyskała dochodu może ona żądać zapłaty przez zobowiązanego tej kwoty. Dodatkowo w razie całkowitej lub częściowej utraty przez Poszkodowanego zdolności do pracy zarobkowej, zwiększenia się jego potrzeb bądź zmniejszenia się widoków na przyszłość Poszkodowany może żądać renty. Renta przysługująca Poszkodowanemu na podstawie art. 444 § 2 kc ma na celu naprawienie szkody wyrażającej się w nieosiągnięciu zarobków i innych korzyści majątkowych, jakie poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby nie doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia. Pamiętać jednak należy, iż przesłanką powstania prawa do renty jest trwały charakter uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia, co jednak nie oznacza, że nieodwracalny. Zgodnie z orzecnictwem Sądu Najwyższego okoliczność, że poszkodowany w chwili wyrządzenia mu szkody nie pracował zarobkowo nie uzasadnia oddalenia żądania renty, jeżeli będzie usprawiedliwiony wniosek, że w normalnym rozwoju wypadków, gdyby nie doznał szkody, podjąłby pracę zarobkową (np. wyrok SN z 12.02.1959). Ponadto na podstawie art. 445 kc Poszkodowany może ubiegać się o zadośćuczynienie, bowiem ze swej istoty polega na wynagrodzeniu Poszkodowanemu cierpień psychicznych i fizycznych związanych ze zdarzeniem. Ma ono na celu nie tylko wynagrodzenie doznanych przez poszkodowanego cierpień fizycznych i psychicznych lecz również ma za zadanie ułatwienie przewyciężenie ujemnych przeżyć. O wysokości więc zadośćuczynienia decyduje nie tylko procent trwałego uszczerbku na zdrowiu lecz również charakter obrażeń, oszczerzenie oraz stopień cierpień psychicznych i fizycznych, ich intensywność i długootrwałość.

Problem podwójnego ubezpieczenia w ubezpieczeniach obowiązkowych (na przykładzie OC komunikacyjnego)

Mimo upływu ponad 3,5 roku od daty wejścia w życie tzw. pakietu ustaw ubezpieczeniowych do chwili obecnej konsumenci często zwracają się z prośbą o wyjaśnienie kwestii tzw. podwójnego ubezpieczenia do którego dochodzi w ramach obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody związane z ruchem pojazdu. W celu przybliżenia wskazanego powyżej zagadnienia niezbędne jest, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, przedstawić instytucję przejścia praw i obowiązków na nabywcę pojazdu mechanicznego w ujęciu historycznym, tzn. z uwzględnieniem poprzednio obowiązującego prawa.

Do 31 grudnia 2003 r. kwestię przejścia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC komunikacyjnego regulowało postanowienie § 8 ust. 4 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 marca 2000 r. w sprawie ogólnych warunków obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów. W myśl ww. normy prawnej w przypadku sprzedaży pojazdu umowa ubezpieczenia OC rozwiązywała się z mocy prawa po upływie 30 dni od daty zbycia pojazdu. Z dniem 1 stycznia 2004 r. weszła w życie ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. Nr 124, poz. 1152), która zmieniła m. in. zasady przechodzenia uprawnień z umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów na nabywcę pojazdu. W obecnej regulacji zasadą jest zapewnienie ciągłości ochrony ubezpieczeniowej co w praktyce oznacza, że w razie nabycia pojazdu kupujący ma prawo (i obowiązek) jej wypowiedzenia w terminie 30 dni od daty nabycia auta w przypadku, gdyby nie chciał kontynuować umowy ubezpieczenia OC komunikacyjnego w dotychczasowym zakładzie ubezpieczeń zbywcy pojazdu. Niewypowiedzenia w umowie u dotychczasowego ubezpieczyciela w ww. terminie powoduje przejście ogółu praw i obowiązków „starego” właściciela pojazdu na jego nabywcę. W opinii Rzecznika Ubezpieczonych obecna regulacja nakazuje do „nowego” właściciela stosować wprost zasadę tzw. automatycz-

nego zawarcia kolejnej umowy na następny 12 miesięczny okres, chyba że wypowie on umowę nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu, na który została zawarta dotychczasowa umowa. W razie zatem niewypowiedzenia „starej” i zawarcia umowy „nowej” w innym zakładzie ubezpieczeń posiadacz będzie posiadał ochronę ubezpieczeniową w każdym z zakładów: dotychczasowym zakładzie oraz u „nowego” ubezpieczyciela. Konsekwencją takiego stanu rzeczy będzie możliwość wystąpienia przez zakład ubezpieczeń z żądaniem zapłaty składki przez każdego z ubezpieczycieli, czego podstawę stanowi art. 813 § 1 kc (składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń). Innymi negatywnymi skutkami takiego stanu rzeczy będzie po pierwsze niemożliwość wcześniejszego (przed upływem okresu wskazanego w polisie ubezpieczeniowej) rozwiązania umowy, poza wskazanymi poniżej przypadkami oraz konieczność pisemnego wypowiedzenia umowy w razie braku chęci kontynuowania ubezpieczenia OC w którymś zakładzie przynajmniej na jeden dzień przed upływem okresu wskazanego w polisie, za wyjątkiem sytuacji, gdy:

1) nie została opłacona w całości określona w umowie składka za mijający okres 12 miesięcy lub w przypadku cofnięcia zakładowi ubezpieczeń zezwolenia na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych albo

2) w przypadku ogłoszenia upadłości zakładu ubezpieczeń, ogłoszenia lub zarządzenia likwidacji zakładu ubezpieczeń albo oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości lub umorzenia postępowania upadłościowego.

Na powyższe wskazuje art. 28 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (...).

Zgodnie zaś z dyspozycją art. 33 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym oraz Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124 poz. 1152) rozwiązanie umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych możliwe jest jedynie w ściśle określonych przypadkach, tj:

- 1) z upływem okresu, na który została zawarta;
- 2) z chwilą wyrejestrowania pojazdu mechanicznego;
- 3) z dniem odstąpienia od umowy w przypadku określonym w art. 29 ust. 3 (tj. niezarejestrowanie pojazdu w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy sprzedaży);
- 4) w przypadkach określonych w art. 31 ust. 1 i 4 (tzn. wypowiedzenia przez nabywcę pojazdu w terminie 30 dni od daty zakupu);
- 5) z chwilą udokumentowania trwałej i zupełnej utraty posiadania pojazdu mechanicznego w okolicznościach niepowodujących zmiany posiadacza, z uwzględnieniem art. 79 ust. 1 pkt 5 ustawy – Prawo o ruchu drogowym;
- 6) z upływem 3 miesięcy od dnia ogłoszenia upadłości zakładu ubezpieczeń, z uwzględnieniem art. 474 i art. 476 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe i naprawcze (Dz. U. Nr 60, poz. 535).

Termin i forma wypowiedzenia obowiązkowej umowy OC komunikacyjnego

W pytaniach kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych niezwykle często podnoszona jest również sprawa terminu i formy wypowiedzenia umowy ubezpieczenia obowiązkowego. Konsumenty skarżą się, że wysłali w przedostatnim dniu ochrony ubezpieczeniowej wypowiedzenie umowy, jednakże zakłady ubezpieczeń zwracają się z żądaniem zapłaty składki, podnosząc niedochowanie terminu wypowiedzenia umowy.

Zagadnienia dotyczące terminu i formy złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy regulowane są w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym oraz Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz kodeksie cywilnym. W omawianym zakresie zastosowanie znajdzie zwłaszcza art. 18 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (...), zgodnie z którym „zawiadomienia i oświadczenia, które w związku z umową ubezpieczenia obowiązkowego (...) są składane przez strony tej umowy,

powinny być sporządzane na piśmie i doręczane za potwierdzeniem odbioru lub przesyłane listem poleconym”. Z powyższej przytoczonej normy prawnej wynika, że wypowiedzenie umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej. Oczywiście wypowiedzenie w innej formie nie oznacza nieważności oświadczenia woli, jednakże powodować może znaczne komplikacje w praktyce (skutek *ad probationem*).

Ustawodawca, poza formą oświadczeń woli, wskazał również termin złożenia wypowiedzenia. Regulację dotyczącą terminów wypowiedzenia znaleźć można, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych, w dwóch aktach prawnych:

- odnośnie skutków prawnych będzie to powyżej wskazany art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych; co do zasady w przypadku niewypowiedzenia umowy ubezpieczenia przez posiadacza pojazdu mechanicznego przynajmniej na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów uważa się, że została zawarta następna umowa na kolejne 12 miesięcy

- w zakresie wywołania skutków prawnych (ważności wypowiedzenia) kwestię reguluje art. 61 kodeksu cywilnego. Zgodnie bowiem z brzmieniem art. 22 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (...), w sprawach nieuregulowanych w ustawie, stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.

Biorąc pod uwagę powyższe, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych skutek prawny wypowiedzenia umowy obowiązkowego ubezpieczenia realizuje się z chwilą, kiedy zakład ubezpieczeń mógł się z nim zapoznać. Na powyższe wskazuje dyspozycja art. 61 § 1 kc, zgodnie z którą „Oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Odwołanie takiego oświadczenia jest skuteczne, jeżeli doszło jednocześnie z tym oświadczeniem lub wcześniej”.

Analiza powyższych regulacji pozwala sformułować tezę, że w sprawie nie może mieć miejsca norma prawna przyjmowana np. kodeksie postępowania administracyjnego bądź cywilnego, zgodnie z którą oddanie pisma procesowego w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z wniesieniem go do sądu (art. 165 § 2 kpc). W stosunkach zobowiązaniowych między stronami umowy powyższe postanowienie nie obowiązuje. Tym samym, uznać należy, że dla daty złożenia skutecznego wypowiedzenia umowy obowiązkowego ubezpieczenia OC komunikacyjnego **istotna jest data odbioru** pisma przez ubezpieczyciela. W tym miejscu należy podkreślić, że z uwagi na liczne przypadki zgłaszania powyżej opisanego problemu Rzecznik Ubezpieczonych wystąpił do Ministra Finansów z wnioskiem o zmianę przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, UFG i PBUK. Proponowana nowelizacja ww. ustawy polegać ma na zamieszczeniu przepisów umożliwiających uniknięcie wielokrotnego ubezpieczenia posiadacza pojazdu oraz przyjęciu przez ustawodawcę daty stempla pocztowego, jako daty wywołującej skutki prawne oświadczenia o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia.

Konkludując, zdaniem Rzecznika Ubezpieczonych niezwykle istotnym jest znajomość swych praw i obowiązków. Świadomość prawna konsumenta umożliwi prawidłowe korzystanie ze swych ustawowych praw, uzyskanie świadczeń rekompensacyjnych poniesioną stratę (szkoda majątkowa) lub zapewnienie osobom poszkodowanym w wypadkach środków finansowych umożliwiających życie na dotychczasowym poziomie, zwrotu kosztów leczenia oraz przynajmniej w pewnym stopniu naprawienie krzywdy poniesionej w wyniku zdarzenia szkodowego. Z drugiej strony poznanie obowiązków ciężących na konsumentach wyeliminuje niekorzystne dla nich skutki niedochowania określonych powinności. Zachowanie określonej prawem formy bądź terminów składania oświadczeń woli nie tylko wywoła zamierzone przez konsumenta skutki prawne, lecz również zaoszczędzi zarówno niepotrzebnych wydatków, jak i negatywnych emocji.

Tomasz Wróblewski
Radca prawny
Biuro Rzecznika Ubezpieczonych

Energiczna Europa: realny rynek i bezpieczne dostawy

(wyciąg z Komunikatu Komisji Europejskiej)

Polityce energetycznej w Europie nadano nowe tempo. Komisja Europejska przyjęła trzeci pakiet wniosków legislacyjnych¹, mający zapewnić każdemu obywatelowi UE możliwość rzeczywistego i skutecznego wyboru dostawcy, jak również przynieść inne korzyści. Centralne zagadnienia wniosków Komisji to możliwość dokonania wyboru przez odbiorców, bardziej uczciwe ceny, bardziej przyjazna dla środowiska energia i bezpieczeństwo dostaw.

W ramach pakietu promuje się zrównoważony rozwój poprzez stymulowanie energooszczędności oraz zagwarantowanie dostępu do rynku energii również mniejszym dostawcom, np. spółkom inwestującym w energię odnawialną. Konkurencyjny rynek oznacza również większe bezpieczeństwo dostaw, dzięki poprawie warunków inwestycji w zakłady energetyczne i sieci przesyłu, co pozwoli uniknąć zakłóceń w dostawach gazu lub energii. Wzmocniono również gwarancje uczciwej konkurencji z przedsiębiorstwami z krajów trzecich.

„Nadszedł czas, aby gospodarstwa domowe i przedsiębiorstwa w pełni skorzystały z konkurencyjnego rynku energii, tzn. z możliwości wyboru dostawcy i z bardziej uczciwych cen. Przyjęte dziś wnioski umożliwiają odniesienie tych korzyści” powiedziała komisarz ds. konkurencji Neelie Kroes.

Komisja zaproponowała szereg środków uzupełniających istniejące przepisy, mających zapewnić korzystne rozwiązania na rynku wewnętrznym dla wszystkich odbiorców, niezależnie od ich wielkości, oraz pozwolić na uzyskanie bezpieczniejszej, bardziej konkurencyjnej i zrównoważonej energii.

¹ Rozporządzenie ustanawiające agencję UE ds. współpracy krajowych organów regulacji energetyki

● Dyrektywa dotycząca energii elektrycznej zmieniająca i uzupełniająca istniejącą dyrektywę 2003/54

● Dyrektywa dotycząca gazu zmieniająca i uzupełniająca istniejącą dyrektywę 2003/55

● Rozporządzenie dotyczące energii elektrycznej zmieniające i uzupełniające istniejące rozporządzenie 1228/03

● Rozporządzenie dotyczące gazu zmieniające i uzupełniające istniejące rozporządzenie 1775/05

Rozdział produkcji i dostaw od sieci przesyłu: należy doprowadzić do podziału własności i obsługi. Dotyczy to rozdzielania obsługi sieci gazowych i elektrycznych od działalności związanej z dostawą i produkcją. We wnioskach zaznaczono, że Komisja preferuje opcję rozdziału własności – tzn. jedno przedsiębiorstwo nie mogłoby być właścicielem praw do przesyłu i równocześnie zajmować się produkcją lub dostawą energii. Dodatkowo Komisja proponuje drugą możliwość, czyli wprowadzenie „niezależnego operatora systemu”. Polega ona na zachowaniu przez istniejące przedsiębiorstwa, zintegrowane pionowo, praw własności sieci, o ile jest ona obsługiwana przez całkowicie niezależne przedsiębiorstwo lub organ. Obie opcje tworzą nowe zachęty dla przedsiębiorstw do inwestowania w nową infrastrukturę, przepustowość połączeń międzysieciovych i nowe moce, zapobiegając w ten sposób awariom zasilania i niepotrzebnym skokom cen.

Większa skuteczność krajowych organów regulacyjnych: Komisja proponuje wprowadzenie środków mających na celu wzmocnienie i zagwarantowanie niezależności krajowych organów regulacyjnych w państwach członkowskich.

Większa przejrzystość: działania mające na celu zwiększenie przejrzystości obsługi sieci i dokonywania dostaw zapewnią równy dostęp do informacji, większą przejrzystość cen i wzrost zaufania do rynku, a także pozwolą na uniknięcie manipulacji rynkowej.

Odbiorcy skorzystają również z nowej karty odbiorców energii, która ma zostać wprowadzona w 2008 r. Karta obejmuje środki do walki z ubóstwem energetycznym, skierowane do odbiorców informacje pozwalające na wybór dostawcy i sposobu dostawy, działania na rzecz zmniejszenia formalności administracyjnych w przypadku zmiany dostawcy energii oraz zapewnia ochronę obywateli przed nieuczciwymi praktykami w zakresie sprzedaży.

Propozycje Komisji dotyczące wewnętrznego rynku energetycznego są nieodłączną częścią strategii lizbońskiej i unijnej strategii energetycznej. Będą one omawiane przez szefów państw i rządów podczas regularnych spotkań.

Wszystkie teksty dostępne są na stronie internetowej: http://ec.europa.eu/energy/electricity/package_2007/index_en.htm



TY WYBIERASZ!



Teraz możesz wybrać, kto rozświetli Ci życie i ogrzeje Twój dom.

Oto hasła europejskiej kampanii informacyjnej dotyczącej otwarcia rynków energii i praw konsumentów energii. W ramach tej kampanii w najbliższych miesiącach ukażą się odpowiednie plakaty i artykuły prasowe.

Internetowa strona kampanii:
www.agathepower.eu

Otwarty rynek energii – korzyści i zagrożenia dla konsumentów

Pierwszy lipca 2007 roku to przełomowa data dla europejskich konsumentów. Od tego momentu konsumenci mają bowiem możliwość wyboru sprzedawcy energii i gazu zgodnie ze swoimi preferencjami. W niektórych państwach członkowskich UE pełne otwarcie rynków energii i gazu przełożono na późniejszy termin ze względu na wyjątkowe okoliczności (przykładowo w Estonii było to związane z koniecznością restrukturyzacji sektora oleju skalnego z łupków bitumicznych, będącego podstawowym surowcem energetycznym w tym kraju). Niemniej podstawowa zasada swobody wyboru dla każdego konsumenta została ustanowiona. Nie jest jednak oczywiste, że liberalizacja przyniesie konsumentom natychmiastowe korzyści.

Głównym argumentem przemawiającym na korzyść liberalizacji rynku energii jest zwiększenie możliwości wyboru dla konsumentów.

Większy wybór wynikający z otwarcia rynków oznacza, że konsumenci mogą wybierać dostawcę nie tylko ze względu na korzystniejszą cenę, ale także ze względu na oferowaną jakość. Mogą więc przykładowo wybierać tych dostawców, którzy stosują energooszczędne technologie, bądź takich, którzy oferują możliwość kontrolowania zużycia energii. Oszczędzanie energii ma znaczenie dla gospodarstw domowych, ale też dla Europy i świata jako całości.

Konkurencja powinna skłonić dostawców energii do inwestowania w technologie sprzyjające oszczędzaniu energii. Stosowanie inteligentnych systemów pomiaru umożliwia przesyłanie danych bezpośrednio do dostawcy i pozwala wyeliminować indywidualne liczniki, a także zapobiec błędom w odczytywaniu. „Inteligentny licznik” może pomóc w oszczędzaniu energii pokazując, w którym punkcie poboru zużywamy jej najwięcej lub gdzie ją marnujemy w naszych domach.

Równocześnie nie jest tajemnicą, że otwarcie rynku energii w Wielkiej Brytanii (Wielka Brytania otworzyła swój rynek gazu w 1996 r., zaś rynek energii elektrycznej w 1999 r.) spowodowało wiele problemów dla konsumentów. Problemy te można podzielić na trzy grupy: oszustwa sprzedażowe, nieuczciwe przełączenia oraz nierzetelne naliczanie.

Oszustw sprzedażowych dokonywali agenci, którzy otrzymywali prowizję za każdego konsumenta, którego namówili do zmiany dostawcy energii. Dlatego żeby zachęcić konsumentów do takiej zmiany często udzielali nierzetelnych informacji, po prostu wprowadzali konsumentów w błąd. Ten problem został rozwiązany dzięki przystąpieniu dostawców energii do kodeksu dobrych praktyk.

Brytyjska organizacja „Energywatch” skłoniła także dostawców do skutecznego zajęcia się problemem przełączeń, tak aby odbywały się one zgodnie z prawem i interesem konsumentów.

Nierozwiązana pozostała natomiast kwestia bilingów, jedna trzecia rachunków jest wciąż kwestionowana, przy czym dotyczy to zarówno przeszacowań jak i niedoszacowań zużycia energii, co rodzi konflikty między dostawcami i konsumentami i w efekcie może prowadzić do zadłużeń po stronie konsumentów. Udało się jedynie skłonić dostawców do skrócenia wstecznego rozliczania z 6 lat do jednego roku. Ponadto konsumenci mogą odwołać się do rzecznika, który ma prawo zasądzić z tytułu błędów w bilingu karę w wysokości do 5 tys. funtów.

W Wielkiej Brytanii jest 26 milionów odbiorców energii elektrycznej i 21,5 milionów odbiorców gazu. Około 50% z nich w ciągu ostatnich 10 lat zmieniło dostawcę, ale niektórzy konsumenci (niestety nie wiadomo jaka liczba) zrobili to wielokrotnie.

W początkowym okresie po otwarciu rynku energii w Wielkiej Brytanii rynków było 26 dostawców, a konkurencja między nimi była agresywna. Obecnie liczy się tylko 6 dużych firm. Nowi gracze nie mają praktycznie możliwości wejścia na rynek. To niestety mniejsza poziom konkurencji, która jest korzystna dla konsumentów.

Czego przede wszystkim uczą nas doświadczenia brytyjskie?

Sama konkurencja nie wystarczy. Konsumenci w Wielkiej Brytanii przekonali się na własnej skórze, że otwarcie na konkurencję rynku dostaw energii nie wpłynęło na to by rynki lepiej odpowiadały na potrzeby konsumentów. Przez pierwsze lata konkurencji konsumenci byli pozostawieni samym sobie i musieli stawić czoła agresywnym praktykom handlowym, bez odpowiedniej ochrony. Po otwarciu rynku energii firmy musiały nauczyć się jak sprzedawać, przełączać i rozliczać energię na konkurencyjnym rynku. W dalszym ciągu konsumenci najbiedniejsi (ci którzy wydają na energię powyżej 10% swoich dochodów) i konsumenci niepełnosprawni nie mają zapewnionej odpowiedniej ochrony.

Obecnie liberalizacja dotyczy wszystkich państw członkowskich i wydaje się, że niezbędne jest wsparcie ze strony Komisji Europejskiej dla konsumentów energii.

Szansą na stworzenie reguł funkcjonowania efektywnego rynku, na którym interes konsumenta, zwłaszcza niepełnosprawnego, jest traktowany priorytetowo jest Europejska Karta Praw Odbiorców Energii. Bardzo ważne jest objęcie Kartą wszystkich niezamierzonych skutków wolnej konkurencji, które dotknęły konsumentów brytyjskich, jak również możliwych niekorzystnych zachowań konkurujących dostawców. Projekt Karty stworzony przez „Energywatch” powinien pomóc Komisji Europejskiej w wykorzystaniu doświadczeń brytyjskich i zapobieżeniu potencjalnym problemom konsumenckim.

Tworzona właśnie Karta to dokument, o podpisanie którego zostaną poproszeni kluczowi gracze na rynku energetycznym, tacy jak dostawcy, władze nadzorujące, przedstawiciele administracji publicznej i stowarzyszenia konsumenckie.

Elementy przyszłej Europejskiej Karty Praw Odbiorców Energii

Przyszła Europejska karta praw odbiorców energii nie będzie stanowiła aktu prawnego. Natomiast powinna ona określać w prosty i zrozumiały sposób:

a) Obowiązujące prawodawstwo wspólnotowe przyznające prawa odbiorcom i nakładające obowiązki na dostawców.

b) Ewentualne elementy, które powinny być brane pod uwagę przez władze państw członkowskich (rządy lub organy nadzorujące) w procesie wdrażania i stosowania prawa.

c) Ewentualne elementy, które mogą stanowić uzupełnienie istniejących praw i które wchodzą w zakres kompetencji państw członkowskich.

d) Ewentualne elementy, które mogą stanowić uzupełnienie istniejących praw i mogłyby zostać wprowadzone poprzez samoregulację przez podmioty prywatne, tzn. przemysł i organizacje konsumenckie.

1. EWENTUALNE ELEMENTY DLA WPROWADZENIA DO EUROPEJSKIEJ KARTY PRAW ODBIORCÓW ENERGII

1. Europejska karta praw odbiorców energii przyczynia się do stworzenia zrównoważonego rynku energii z konkurencyjnymi ofertami i proaktywnym udziałem odbiorców energii świadomych swoich praw i możliwości wyboru.

2. Europejska karta praw odbiorców energii stanowi zachętę dla rządów, organów nadzorujących energetykę oraz dla przemysłu, reprezentowanego przez wszystkich społecznych partnerów, aby konkretnymi działaniami zapewnili uwzględnienie interesów odbiorców energii.

3. Należy jednak podkreślić, że wszelkie nowe elementy zaproponowane w karcie, wymagające działań na poziomie państw członkowskich lub w ramach samoregulacji, będą musiały być zgodne z prawem Wspólnoty.

4. W żadnym wypadku prawa odbiorców nie powinny być nadużywane w celu faworyzowania producentów energii kosztem producentów z innych państw członkowskich.

5. Państwa członkowskie Unii Europejskiej, to znaczy rządy, ustawodawców i organy nadzorujące energetykę, sektor energii elektrycznej i gazu ziemnego reprezentowany przez wszystkich społecznych partnerów w Unii Europejskiej oraz organizacje konsumenckie odbiorców energii w Unii Europejskiej zaprasza się do współpracy w celu zapewnienia przestrzegania i promocji praw europejskich odbiorców energii.

2. ELEMENTY PRZYSZŁEJ EUROPEJSKIEJ KARTY PRAW ODBIORCÓW ENERGII

A. PODŁĄCZENIE DO SIECI

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Europejscy odbiorcy energii elektrycznej mają prawo do korzystania z usługi powszechnej, to znaczy z prawa do dostaw energii elektrycznej o określonej jakości (...) w rozsądnych cenach, łatwo i wyraźnie porównywalnych i przejrzystych

b) Ewentualne elementy dla wdrożenia prawodawstwa wspólnotowego

1. Europejscy odbiorcy gazu ziemnego powinni mieć prawo do dostaw gazu ziemnego, jeśli jest dostępny, o określonej jakości i w rozsądnej cenie.

c) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

2. Państwa członkowskie mają prawo wyznaczyć dostawcę „z urzędu”. Nie ma znaczenia, czy mechanizm ten ustalił sektor, czy też ustanowiono go na mocy prawa lub w drodze działań administracyjnych, odbiorcy powinni być informowani o wszelkich mechanizmach dotyczących dostawcy „z urzędu”, stosowanych w celu zapewnienia ciągłości dostaw.

3. Należy zobowiązać właściwe organy na poziomie krajowym do ustanowienia mechanizmu monitorowania dostępu do energii elektrycznej i gazu ziemnego. Wyniki monitorowania dostępu powinny być upublicznione.

d) Ewentualne dodatkowe elementy do wprowadzenia w drodze samoregulacji

4. Jakikolwiek rozróżnienie kategorii odbiorców powinno być uzasadnione w obiektywny i przejrzysty sposób.

5. Przejrzystość i przewidywalność publikowanych cen oraz warunków można udoskonalić poprzez zrozumiałe i łatwo dostępne metody kalkulacji.

6. Energia elektryczna i gaz ziemny dostarczane są odbiorcom odpłatnie. Niemniej jednak odłączenie dostaw powinno być zasadniczo traktowane jako niepożądane rozwiązanie w przypadku zaległości w płatnościach.

7. W ramach swoich kompetencji dostawcy lub operatorzy sieci powinni uruchamiać łatwo dostępne telefoniczne linie interwencyjne zajmujące się rozwiązywaniem problemów dotyczących podłączenia i kwestii jakościowych.

B. UMOWY

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Europejscy odbiorcy energii elektrycznej mają prawo do warunków umowy, które są uczciwe i znane z wyprzedzeniem (...) dostarczane przed zawarciem (...) umowy.

Umowy muszą zawierać co najmniej następujące elementy:

- nazwę i adres dostawcy;
 - zapewniane usługi, poziom jakości oferowanych usług, a także czas do pierwszego podłączenia;
 - typ usług konserwacyjnych, jeśli są oferowane;
 - sposób, w jaki można otrzymać aktualne informacje dotyczące wszystkich obowiązujących taryf i opłat konserwacyjnych;
 - czas obowiązywania umowy, warunki odnowienia i zakończenia świadczenia usług oraz wygaśnięcie umowy, istnienie jakichkolwiek praw do odstąpienia od umowy;
 - wszelkie ustalenia dotyczące rekompensat i zwrotów opłat obowiązujących w przypadku niedotrzymania poziomu jakości usług określonego w umowie; oraz
 - metody uruchamiania procedury rozstrzygania sporów.
- Europejscy odbiorcy energii otrzymują stosowne powiadomienie o wszelkich zamiarach zmian warunków umownych i (...) o ich prawie do odstąpienia od umowy w takich przypadkach.

Ogólne warunki są uczciwe i przejrzyste oraz są przedstawione jasnym i zrozumiałym językiem. Dostawcy powstrzymują się od stosowania nieuczciwych warunków w umowach zawieranych z konsumentami.

c) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

1. Można uznać za konieczne wprowadzenie następujących elementów do umów na dostawę energii:

- taryfy i dołączone warunki, takie jak parametry kalkulacji taryf oraz wszelkie mechanizmy indeksacji muszą być przedstawione w zrozumiałej i przystępnej formie;
 - dostępne sposoby płatności i ułatwienia w dokonywaniu płatności;
 - określenie na ile dokładnie powinny być pomiary i informacje zawarte w rachunkach za zużycie energii przez indywidualnych odbiorców;
 - określenie sposobu informowania odbiorcy o dostępnych sposobach racjonalizacji zużycia energii, profile porównawcze odbiorców końcowych i/lub obiektywne specyfikacje techniczne urządzeń zużywających energię.
2. Wszystkie zobowiązania w zakresie informacji na etapie przed zawarciem umowy (patrz powyżej lit. a) pozycja pierwsza) powinny być stosowane bez ograniczeń w odniesieniu do wszystkich elementów przyszłej umowy.

C. CENY, TARYFY I MONITOROWANIE

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Europejscy odbiorcy energii otrzymują przejrzyste informacje o obowiązujących cenach i taryfach oraz standardowych warunkach.

Energia elektryczna i gaz ziemny w Europie są w rozsądnych cenach, a ceny energii elektrycznej są łatwe i wyraźnie porównywalne i przejrzyste.

Europejscy odbiorcy energii otrzymują ofertę zawierającą szeroką wybór metod płatności.

Europejscy odbiorcy energii mają – na tyle, na ile jest to technicznie wykonalne, uzasadnione finansowo i proporcjonalne do potencjalnych oszczędności energii – możliwość nabycia po konkurencyjnych cenach indywidualnych liczników, które dokładnie oddają rzeczywiste zużycie energii przez odbiorcę końcowego i informują o rzeczywistym czasie korzystania z energii.

Europejscy odbiorcy energii mają prawo do otrzymywania rachunków opierających się na rzeczywistym zużyciu energii.

c) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

1. Właściwe organy na poziomie krajowym powinny monitorować dostępne na rynku oferty dostaw energii elektrycznej i gazu ziemnego. Organa te powinny upubliczniać wyniki monitorowania cen w sposób umożliwiający porównanie cen i podstawowe warunki dostępnych ofert.

d) Ewentualne dodatkowe elementy do wprowadzenia w drodze samoregulacji

2. Warunki dotyczące zmian cen powinny umożliwiać odbiorcom łatwe zrozumienie ich skutków.
3. Dostępne powinny być kalkulacje taryf, a informacje dotyczące cen za KW i za godzinę powinny być regularnie publikowane.

4. Rachunki za energię powinny być przekazywane terminowo i w odstępach czasu umożliwiającym uzyskanie dokładnej i zrozumiałej informacji, odzwierciedlającej także rzeczywiste zużycie.

5. Oferty promocyjne powinny zapewniać europejskim odbiorcom energii korzystanie w szerokim zakresie z możliwości odczytu odzwierciedlającego rzeczywiste zużycie i informacje na temat okresu poboru energii.

D. SWOBODNY WYBÓR DOSTAWCY

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Państwa członkowskie zapewniają uprawnionym odbiorcom możliwość przełączenia się do nowego dostawcy.

Europejscy odbiorcy energii nie ponoszą opłat z tytułu zmiany dostawcy.

d) Ewentualne dodatkowe elementy do wprowadzenia w drodze samoregulacji

1. Europejscy odbiorcy energii powinni skorzystać z poprawy skuteczności istniejących procedur zmiany dostawcy. Okres czasu konieczny do przełączenia się do nowego dostawcy energii elektrycznej lub gazu ziemnego nie powinien zatem przekraczać jednego miesiąca.

2. W przypadku, gdy warunki umowy określają minimalny okres trwania umowy, termin wygaśnięcia umowy powinien być wskazany na rachunku.

E. INFORMACJA

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Europejscy odbiorcy energii otrzymują przejrzyste informacje o obowiązujących cenach i taryfach, standardowych warunkach w odniesieniu do dostępu i korzystania z usług związanych z energią elektryczną i gazem ziemnym.

Europejscy odbiorcy energii otrzymują informacje na temat udziału każdego źródła energii w całkowitej mieszance paliw zużywanych przez dostawcę w poprzednich latach (...) wpływu na środowisko (...) wynikających z produkcji energii elektrycznej przez dostawcę.

Europejscy odbiorcy energii mając dostęp do usługi powszechnej zgodnie z przepisami przyjętymi przez państwa członkowskie (...) są poinformowani o swych prawach dotyczących usług powszechnych.

Europejscy odbiorcy energii przyłączeni do systemu gazowniczego są poinformowani o ich prawach dostawy gazu ziemnego o określonej jakości, za rozsądne ceny, zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem krajowym.

Europejscy odbiorcy energii, wraz z rachunkami, umowami lub innymi transakcjami, pokwitowaniami, itd., mają prawo do otrzymania następujących informacji:

- a) rzeczywiste aktualne ceny i rzeczywiste zużycie energii;
- b) roczne porównanie rzeczywistego zużycia energii;
- c) porównanie z przykładowym użytkownikiem energii;
- d) dane teleadresowe, gdzie możliwe jest uzyskanie obiektywnych informacji o dostępnych środkach racjonalizacji zużycia energii, profilach odbiorców końcowych i specyfikacjach technicznych urządzeń zużywających energię.

b) Ewentualne elementy dla wdrożenia prawodawstwa wspólnotowego

1. Informacje na temat dostaw energii dla europejskich odbiorców powinny być dostępne bez konieczności przeprowadzania obszernych i kosztownych poszukiwań.



d) Ewentualne dodatkowe elementy do wprowadzenia w drodze samoregulacji

2. Europejscy odbiorcy energii powinni mieć łatwy dostęp do aktualnych informacji na temat:
– dostaw energii dostępnych w ich rejonie, oraz
– wszystkich krajowych programów, mechanizmów oraz ram finansowych i prawnych promujących racjonalne zużycie energii.

F. REKLAMACJE

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Europejscy odbiorcy energii korzystają z *przejrzystych, prostych i niedrogich procedur rozpatrywania ich skarg (...)* gdzie to możliwe, zgodnych z *zasadami wymienionymi w zaleceniu Komisji 98/257/WE i 2001/310/WE.*

b) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

1. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, takie jak procedury administracyjne lub procedury medacyjne, powinno umożliwiać rozstrzygnięcie sporów w sposób uczciwy i terminowy (w przeciągu 3 miesięcy) oraz bezpłatny dla odbiorcy.
2. Powinna zostać wyjaśniona rola organów nadzorujących energetykę w rozstrzyganiu sporów, a odbiorcy powinni zostać niezwłocznie o niej poinformowani.

c) Ewentualne dodatkowe elementy do wprowadzenia w drodze samoregulacji

3. Powinno zachęcić się dostawców i operatorów sieci do uruchomienia jednego punktu przyjmowania reklamacji odbiorców.

G. REPREZENTACJE

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Państwa członkowskie przyznają organizacjom konsumenckim *prawo wniesienia powództwa o zaprzestanie szkodliwych praktyk do sądów lub władz administracyjnych*, wyznaczonych przez państwa członkowskie.

c) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

1. Opracowuje się najlepsze sposoby promowania oficjalnych organizacji reprezentujących odbiorców energii, które przyczyniają się do regularnej oceny rozwoju rynku.
2. Regularny dialog pomiędzy organizacjami reprezentującymi odbiorców energii i pozostałymi zainteresowanymi (partnerzy społeczni, branża, organy nadzorujące, przedstawiciele rządu, itd.) na temat wszystkich kwestii związanych z prawami odbiorców energii gwarantuje maksymalne wysiłki na rzecz osiągnięcia najwyższego poziomu praw odbiorców.
3. Organizacje konsumenckie i organa odpowiedzialne za ochronę odbiorców powinny współpracować w celu sprawdzenia rzetelności informacji przekazywanych przez dostawców energii elektrycznej i gazu ziemnego.

H. DZIAŁANIA SPOŁECZNE

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Państwa członkowskie (...) w szczególności zapewniają wprowadzenie odpowiednich zabezpieczeń chroniących słabych odbiorców, łącznie ze środkami pomagającymi tym odbiorcom uniknąć odłączenia od sieci.

b) Ewentualne elementy dla wdrożenia prawodawstwa wspólnotowego

1. Europejscy odbiorcy energii o szczególnych potrzebach spowodowanych jakkolwiek niesprawnością lub znajdujący się w trudnej sytuacji finansowej powinni korzystać z niezbędnych usług energetycznych dla zachowania zdrowia fizycznego i psychicznego oraz dobrego samopoczucia, po rozsądnych cenach lub, w razie konieczności, bezpłatnie.
2. Państwa członkowskie powinny przyjąć i opublikować definicję odbiorców w trudnej sytuacji, która będzie stosowana przez wszystkich dostawców energii elektrycznej i gazu ziemnego, w przypadkach, gdy dostawy gazu ziemnego spełniają podstawowe potrzeby gospodarstw domowych bez konieczności składania odpowiednich wniosków przez odbiorców w trudnej sytuacji.
3. Państwa członkowskie powinny zapewnić stosowanie praw związanych ze statusem odbiorcy w trudnej sytuacji bez nakładania nadmiernych obciążeń na zainteresowanych odbiorców. Szczególną uwagę należy zwrócić na przypadki odbiorców, którym grozi odłączenie od sieci.
4. Istniejące rozwiązania, korzystne dla odbiorców w trudnej sytuacji, powinny być prawidłowo ukierunkowane i poddawane okresowej ocenie. Powinny być odpowiednio zrównoważone, aby nie wstrzymywać otwarcia rynku, nie powodować dyskryminacji wśród europejskich dostawców energii, nie zakłócać konkurencji, nie ograniczać odsprzedaży lub nie skutkować traktowaniem w sposób dyskryminujący innych odbiorców.

c) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

5. Państwa członkowskie powinny interweniować na rynku w celu wprowadzenia cen i warunków socjalnych dla odpowiednio zdefiniowanych kategorii odbiorców energii elektrycznej i gazu ziemnego na obszarach oddalonych lub o szczególnych potrzebach, lub przynajmniej powinny zapewnić takim odbiorcom systematyczny dostęp do najtańszej oferty na rynku.

I. NIEUCZCIWE PRAKTYKI HANDLOWE

a) Prawodawstwo wspólnotowe stanowi, że:

Europejscy odbiorcy energii są chronieni przed nieuczciwymi i mylącymi metodami Sprzedaży..

Nieuczciwe praktyki handlowe są zabronione na mocy dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych.

– Obywatele Europy są skutecznie chronieni przed naciskami w postaci wprowadzających w błąd i agresywnych praktyk, zwłaszcza w celu zmiany dostawcy.

– *Uciążliwe lub niewspółmierne bariery pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego praw umownych, w tym prawa do wypowiedzenia umowy lub do rezygnacji na rzecz innego przedsiębiorcy* mogą być uznane za nieuczciwe praktyki handlowe.

c) Ewentualne dodatkowe elementy wchodzące w zakres kompetencji państw członkowskich

1. Organa broniące interesów odbiorców i krajowe organa nadzorujące powinny skutecznie ze sobą współpracować w celu osiągnięcia możliwe najlepszych wyników.

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich przeprowadziło badanie cen i dostępności trzech grup produktów: tusze do drukarek atramentowych, leków zawierających paracetamol i benzyny bezołowiowej, 95-oktanowej. Badanie było częścią międzynarodowego projektu koordynowanego przez organizację Consumers International i zostało równolegle przeprowadzone w 14 państwach członkowskich Unii Europejskiej w okresie 22 września-9 października 2006 roku.

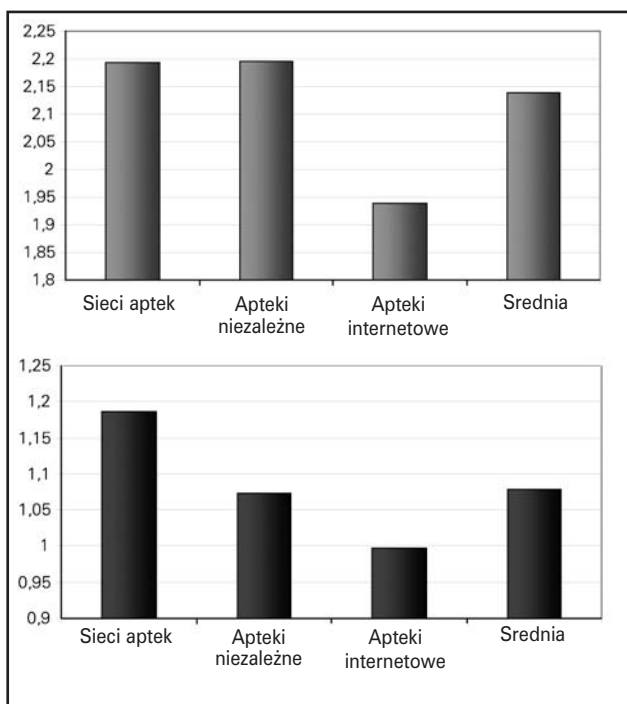
Paracetamol

W wielu krajach Unii Europejskiej paracetamol jest sprzedawany wyłącznie w aptekach, w niektórych krajach pełen asortyment produktów wraz z informacją o ich cenach nie jest umieszczany na półkach. Te praktyki sprzedażowe ograniczają wybór konsumentom i wpływają na rozwój Jednolitego Rynku. W wielu wypadkach w podejmowanie decyzji dotyczących sposobu sprzedaży leków bez recepty (ang. Over The Counter – OTC) zaangażowani są przedstawiciele przemysłu, jednocześnie w takim procesie decyzyjnym nie biorą udziału organizacje konsumenckie.

Badaniem objęto Panadol (jako marka powszechnie dostępna w krajach uczestniczących w badaniu) oraz jego odpowiedniki generyczne (w Polsce między innymi Paracetamol produkowany przez firmy: Biofarm, Aflofarm, Polfa Łódź). Sprawdzano ceny opakowań 500 mg, zawierających 20 tabletek.

Nie jest zaskoczeniem, że leki generyczne zawierające paracetamol są generalnie znacznie tańsze od identycznych leków markowych. Jednakże brak przejrzystości w punktach sprzedaży, różnice w sposobie wprowadzania leków na rynek w poszczególnych państwach członkowskich i niska świadomość i wiedza na temat „generyków” wśród samych konsumentów powodują, że konsumenci nie zawsze korzystają z produktów o najlepszym stosunku jakości do ceny.

Wykres 1. Średnie ceny Panadolu (na górze) i leków generycznych zawierających paracetamol (na dole) w poszczególnych kategoriach aptek w Polsce (w euro)



Bardzo dziękujemy wszystkim rzecznikom konsumentów, którzy pomogli nam w zbieraniu danych – bez Państwa udziału realizacja badania nie byłaby możliwa.

Tusze do drukarek atramentowych

W badaniu porównano ceny dwóch markowych modeli czarnych tuszy: Hewlett Packard HP45 oraz Canon BCI-24 bk oraz ich tańszych odpowiedników (w Polsce były to między innymi tusze firm: Active Jet, Blackpoint, Lambda). Na wykresach prezentujemy porównanie cen modelu HP45.

Zamienniki tuszy oryginalnych, produkowanych przez producentów drukarek coraz częściej pojawiają się w sprzedaży i są często dużo tańsze. Jednakże popyt na zamienniki w Europie jest niski i, jak pokazuje badanie, wielu konsumentów nie traktuje alternatywnych tuszy jako ekwiwalentu produktów oryginalnych.

Do kupowania zamienników mogą konsumentów zniechęcać czynniki pośrednie i bezpośrednie. Organy ochrony konkurencji powinny przeanalizować wpływ na rynek stosowanych przez producentów drukarek praktyk polegających na montowaniu specjalnych „chipów” w tonerach w celu zapobiegania kopiowaniu lub ponownemu wykorzystaniu, jak również warunków gwarancji drukarek wymuszających stosowanie oryginalnych markowych tuszy.

Polska wyróżnia się pod tym względem pozytywnie na tle innych krajów europejskich. Zamienniki tuszy oryginalnych są dużo tańsze i chętnie kupowane. Dla porównania we Francji bardzo ciężko znaleźć w sklepach zamienniki tuszy markowych.

Benzyna bezołowiowa 95-oktanowa

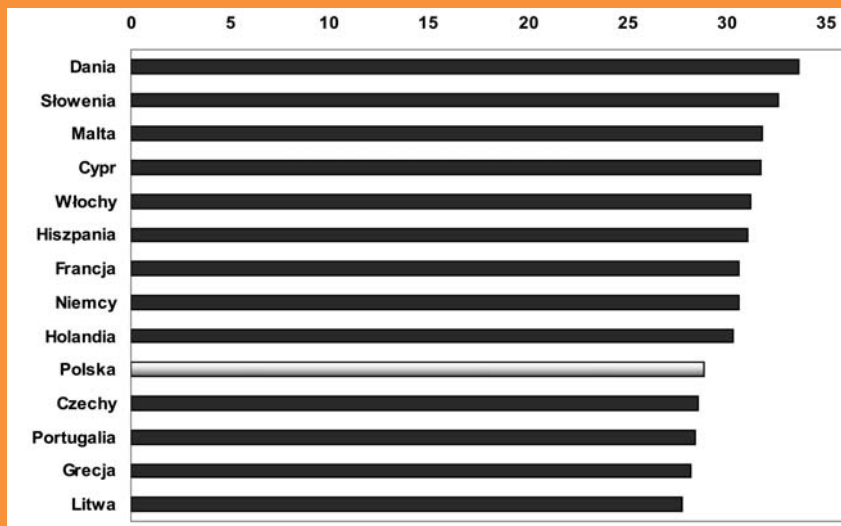
Badaniem objęto stacje należące do dużych koncernów: PKN Orlen i BP, oraz stacje niezależne i stacje budowane pod marką hipermarketów (wykres 4).

Sprzedaż benzyny na stacjach przy supermarketach i hipermarketach wydaje się mieć pozytywny wpływ na konkurencję na poziomie lokalnym. Wiele badań w krajach partnerskich pokazało, że ceny w innych punktach sprzedaży były niższe w bezpośrednim otoczeniu supermarketu. W niektórych krajach supermarket dopiero wchodzi na rynek paliwowy, w długim okresie ich obecność może mieć również wpływ na spadek cen benzyny.

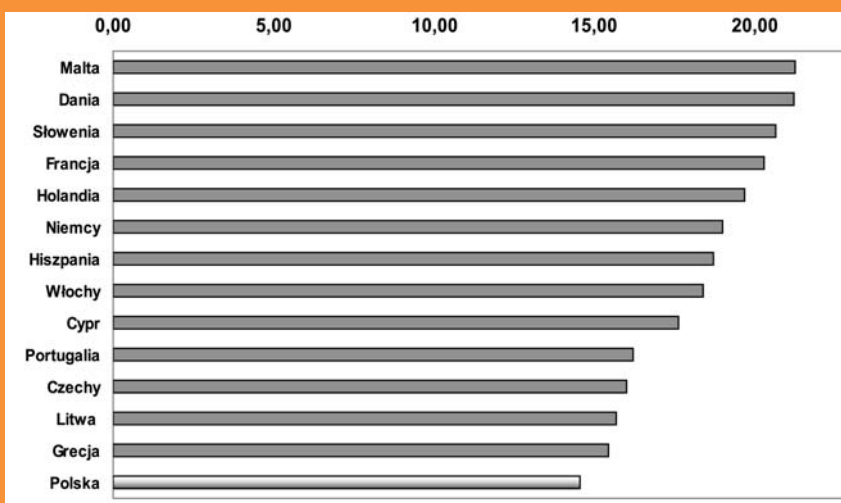
Ceny benzyny są często najwyższe na stacjach benzynowych przy autostradach. Prawdopodobnie wynika to z faktu, iż kiedy kierowca znajdzie się na autostradzie, jest do niej niejako „przywiązany” i ma niewielki wybór stacji, które może odwiedzić bez większych niedogodności. Warto o tym pamiętać zwłaszcza w Polsce, gdzie sieć autostrad dopiero zaczyna się tworzyć.

W Polsce benzyna jest stosunkowo droga, w porównaniu z innymi krajami europejskimi (wykres 5). Polscy turyści zwiedzający Europę samochodem podczas wakacji mogli się o tym zresztą przekonać osobiście, płacąc mniej za tankowanie, na przykład w Austrii.

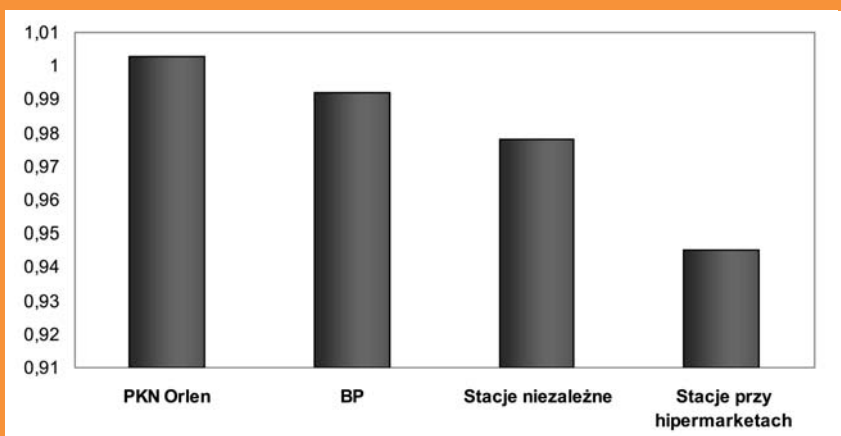
Pełne raporty z badania znajdują się na stronie internetowej Stowarzyszenia Konsumentów Polskich www.skp.pl



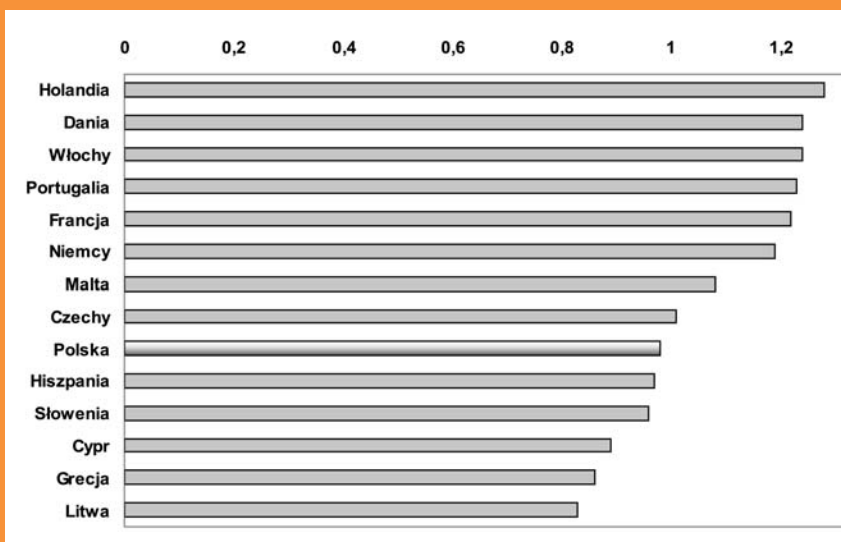
Wykres 2. Średnia cena tuszu HP45 w wybranych krajach UE (w euro)



Wykres 3. Średnia cena zamienników tuszu HP45 w wybranych krajach UE (w euro)



Wykres 4. Średnia cena benzyny Pb95 według marki/rodzaju stacji benzynowych w EUR za litr - wrzesień 2006 r.



Wykres 5. Średnia cena benzyny Pb95 w wybranych krajach UE (w EUR za litr) - wrzesień 2006 r.



Biuletyn finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów