



**Obowiązkowe ubezpieczenia OC dla rzeczników**  
**Działalność Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii**  
**Prawa pasażerów linii lotniczych – część II**

# Spis treści

## 1-10 W kraju

W Spale o problemach konsumentów na rynku energetycznym  
Nowe decyzje Prezesa UOKiK  
Obowiązkowe ubezpieczenia OC dla rzeczników konsumentów  
Działalność Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii  
przy Urzędzie Regulacji Energetyki

## 11-26 Orzecznictwo krajowe

Odstąpienie od umowy zakupu auta  
Niedozwolone postanowienia umowne – umowy deweloperskie  
Orzecznictwo Sądu Najwyższego – opinia biegłego  
Orzecznictwo Arbitra Bankowego – zwrot nadpłaconej kwoty kredytu

## 26 Orzecznictwo europejskie

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość – wyrok ETS

## 27-29 W Europie

Prawa pasażerów linii lotniczych na terenie Unii Europejskiej – cz. II

## 30-32 Samoregulacja

Uchwały Komisji Etyki Reklamy

Biuletyn wydaje  
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Ul. Gizów 6  
01-249 Warszawa

tel. 22 634 06 68  
fax 22 634 06 67

sekretariat@skp.pl  
www.skp.pl

Prezes:  
Grażyna Rokicka  
g.rokicka@skp.pl

Redagują:

Sybilla Graczyk  
prawnik@skp.pl

Tomasz Odziemczyk  
t.odziemczyk@skp.pl

# W Spale o problemach konsumentów na rynku energetycznym

W dniach 22–23 lipca 2010 roku odbyło się w Spale III Spalskie Forum Rzeczników Konsumentów, zorganizowane przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Tegoroczne Forum było poświęcone głównie problemom konsumentów na rynku energii elektrycznej.

W szczególności, zaproszeni przedstawiciele PGE Dystrybucja Łódź–Teren S.A. omawiali z rzecznikami relacje Operatora Systemu Dystrybucyjnego z odbiorcami energii. Poniżej przedstawiamy materiał informacyjny przygotowany przez PGE Dystrybucja Łódź–Teren S.A., streszczający najważniejsze zagadnienia dyskutowane podczas Forum i przedstawiający stanowisko PGE w wybranych kwestiach.

Spalskie Forum Rzeczników Konsumentów stało się dla zaproszonych gości znakomitą okazją do poszerzenia wiedzy i wymiany poglądów na tematy dotyczące zasad i mechanizmów funkcjonowania rynku energii elektrycznej oraz relacji, praw i obowiązków poszczególnych uczestników tego rynku.

Szczególnym zainteresowaniem cieszyły się zagadnienia natury praktycznej, występujące w relacjach klient – spółka dystrybucyjna, w tym w szczególności dotyczące przyłączania instalacji odbiorczych klientów do sieci elektroenergetycznej, usuwania szkód powstałych w związku z działalnością przedsiębiorstwa energetycznego, regulacji stanu prawnego gruntów, na których zlokalizowane są urządzenia elektroenergetyczne czy równoprawnego traktowania wszystkich użytkowników systemu elektroenergetycznego przedsiębiorstwa energetycznego.

Obecni na spotkaniu Rzecznicy Konsumentów mieli możliwość zapoznania się z zasadami i procedurami prowadzenia procesu przyłączania instalacji odbiorczych klientów do elektroenergetycznej sieci dystrybucyjnej. Szczególnie wiele miejsca poświęcono sprawie realizacji przez Spółkę obowiązku zawierania z umów z podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, wynikającego z przepisów ustawy – Prawo energetyczne.

W powyższej sferze szczególnie duży nacisk położono na kwestię równoprawnego traktowania wszystkich potencjalnych klientów oraz realizację obowiązku

przyłączenia ich instalacji do sieci, w przypadku, gdy spełnione są przez nich techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia.

Omówiono również prawa przysługujące konsumentom w przypadku odmowy zawarcia przez spółkę dystrybucyjną umowy o przyłączenie do sieci oraz obowiązki ciążące w tym zakresie na przedsiębiorstwie energetycznym, w tym w szczególności dotyczące niezwłocznego pisemnego powiadomienia zainteresowanego podmiotu oraz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki o odmowie zawarcia oraz uzasadnienia przyczyn odmowy. Przedstawiono ponadto informacje o zasadach ustalania opłat za przyłączenie do sieci.

Uczestniczący w obradach Forum przedstawiciele PGE Dystrybucja Łódź–Teren S.A. podkreślili, że w spółce tej nigdy nie odnotowano tego rodzaju przypadku. Pracownicy Firmy są profesjonalnie przygotowani do udzielania swoim klientom szczegółowych i wyczerpujących informacji oraz porad, mających na celu pomoc klientom w efektywnej realizacji wymagań umożliwiających przyłączenie ich instalacji do sieci elektroenergetycznej.

Kolejnym, istotnym z punktu widzenia relacji konsumentów z przedsiębiorstwem energetycznym, tematem omówionym na Forum była sprawa regulacji stanu prawnego gruntów, na których posadowione są urządzenia elektroenergetyczne, stanowiące jej własność. Zagadnienie to budzi w praktyce wiele dyskusji i bywa często źródłem konfliktów powstających na

linii właściciel gruntu – przedsiębiorstwo energetyczne. Wynika to z kolizji dwóch równorzędnych, a jednocześnie podlegających ustawowej ochronie interesów prawnych – właściciela nieruchomości oraz przedsiębiorstwa energetycznego, realizującego zadania o charakterze publicznym w zakresie budowy infrastruktury elektroenergetycznej.

Z tego też względu zasadnicze znaczenie ma uzyskiwanie zgód właścicieli dla istniejących oraz planowanych lokalizacji urządzeń elektroenergetycznych i związane z tym uzyskiwanie przez spółkę dystrybucyjną przewidzianych przepisami prawa tytułów prawnych umożliwiających korzystanie z nieruchomości, na których posadowione są te urządzenia. Z regulacją stanu prawnego gruntów wiąże się ściśle sprawa zaspokajania roszczeń właścicieli nieruchomości, w tym w szczególności wypłaty wynagrodzeń za zbyte na rzecz spółki nieruchomości lub ustanowienie na nich ograniczonych praw rzeczowych, jak również odszkodowań za wcześniejsze korzystanie z gruntów.

Spółka dąży do tego, aby zgłaszane sprawy sporne, w tym w szczególności dotyczące nieuregulowanych wcześniej stosunków własnościowych, były w miarę możliwości rozstrzygane na drodze porozumienia stron, bez konieczności występowania na drogę postępowania sądowego. Jedną ze stosowanych przez Spółkę form zaspokajania roszczeń finansowych właścicieli nieruchomości z tytułu bezumownego korzystania z nieruchomości jest zawarcie ugody pozasądowej. W zamian za wypłacane wynagrodzenia lub odszkodowania Spółka stara się uzyskać tytuł prawny do korzystania z danej nieruchomości, w zakresie celowym i niezbędnym dla potrzeb eksploatacji, konserwacji napraw i modernizacji zlokalizowanych na niej urządzeń elektroenergetycznych należących do Spółki.

Podstawowe znaczenie mają w tym zakresie zwłaszcza ograniczone prawa rzeczowe, w tym ustanowiona niedawno konstrukcja prawna służebności przesyłu. W przypadku zgodnej woli stron co do ustanowienia takiego ograniczonego prawa rzeczowego w drodze pozasądowej, wynagrodzenie z tego tytułu jest ustalane na podstawie operatu szacunkowego sporządzonego przez biegłego do spraw szacowania nieruchomości na koszt Spółki.

Dążenie Spółki do efektywnego regulowania stanu prawnego nieruchomości zabudowanych jej urządzeniami elektroenergetycznymi przejawia się również w pomocy udzielanej osobom fizycznym w dokonywanych przez nie czynnościach formalno-prawnych zmierzających do uporządkowania stosunków własnościowych oraz dokumentacji formalnej danej nieruchomości takich jak np. zakładanie księgi wieczystej, regulacja spraw spadkowych itp.

Innym ważkim dla konsumentów zagadnieniem, poruszoną w trakcie spotkania, była sprawa usuwania skutków szkód powstałych w związku z działalnością PGE Dystrybucja Łódź–Teren S.A. Uczestnicy spotkania mieli możliwość zapoznania się z trybem rozpatrywania i regulowania roszczeń odszkodowawczych w tym zakresie.

W związku z ubezpieczeniem Spółki od następstw prowadzonej działalności w firmach ubezpieczeniowych, odszkodowania z tytułu spowodowanych przez nią szkód wypłacane są przez ubezpieczyciela, po przeprowadzeniu stosownego postępowania. Po zgłoszeniu przez Klienta powstania szkody, Spółka w pierwszej kolejności usuwa powstałą awarię oraz przeprowadza szczegółowe postępowanie wyjaśniająco-kontrolne dotyczące zaistniałego zdarzenia, z którego sporządzona zostaje kompletna dokumentacja pozwalająca określić zakres i wielkość szkody poniesionej przez poszkodowanego. Dokumentacja ta jest następnie przesyłana do ubezpieczyciela. W przypadkach decyzji o odmowie wypłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela, przeprowadzana jest ponowna analiza stanu faktycznego i prawnego sprawy. Jest ona podstawą do podjęcia przez Spółkę działań odwoławczych bądź zmierzających do ugodowego rozwiązania zaistniałego sporu.

Uczestnicy Forum mieli ponadto możliwość poszerzenia wiedzy dotyczącej obowiązującego w Spółce „Programu przedsięwzięć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu elektroenergetycznego PGE Dystrybucja Łódź–Teren S.A. – Programu zgodności”. Dokument ten określa zakres niezbędnych działań i środków, służących zapewnieniu przez Spółkę równego i niedyskryminującego traktowania wszystkich użytkowników jej systemu elektroenergetycznego oraz zapobieganiu możliwości

zaistnienia zachowań dyskryminacyjnych, jak również instrumenty służące kontroli jego przestrzegania przez pracowników Spółki.

Program Zgodności ma charakter regulacji wewnętrznej, zgodnej i komplementarnej z regulacjami określającymi jej organizację i sposób funkcjonowania oraz z ogólnymi wymaganiami prawno-organizacyjnymi obowiązującymi Operatorem Systemu Dystrybucyjnego.

Obowiązek opracowania i stosowania powyższego Programu wynika z Dyrektywy Parlamentu Europejskiego dotyczącej wspólnych zasad rynku wewnętrznego energii elektrycznej oraz z przepisów ustawy – Prawo energetyczne.

Konsumenci w Polsce, jako kraju członkowskim Unii Europejskiej, mają zagwarantowane prawo swobodnego wyboru dostawcy energii elektrycznej, zaś przedsiębiorstwa świadczące usługi dystrybucyjne energii elektrycznej zobowiązane są do świadczenia tych usług na zasadzie równoprawnego traktowania wszystkich odbiorców. Wdrożenie Programu zgodności stanowi zatem element wspierania procesu liberalizacji i rozwoju rynku energii elektrycznej w Polsce.

Program zgodności zabrania między innymi przekazywania, przetwarzania, ujawniania lub wykorzystywania przez pracowników Spółki informacji handlowych o charakterze sensytywnym w celu uprzywilejowania lub dyskryminacji użytkowników.

Spółka obowiązana jest także do publikacji, w sposób dostępny dla użytkowników systemu, obowiązującej Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej i Taryfy Operatorem Systemu Dystrybucyjnego, raportów rocznych z działalności, danych statystycznych przekazywane do GUS oraz innych informacji określonych w ustawie – Prawo Energetyczne i przepisach wykonawczych. Wszystkie istotne dla Użytkowników dokumenty, teksty, zestawienia i informacje dostępne są również na stronie internetowej Spółki.

PGE Dystrybucja Łódź–Teren S.A. stara się zrozumieć i wychodzić naprzeciw potrzebom swoich obecnych i potencjalnych Klientów, czego dowodem był chociażby udział jej przedstawicieli w Forum Rzeczników

Konsumentów i stworzenie w jego trakcie płaszczyzny do wymiany informacji i poglądów w sprawach budzących szczególne zainteresowanie konsumentów, w tym w szczególności dotyczących zasad i warunków świadczenia usług na ich rzecz.

Kształtowanie właściwych relacji i współpracy z klientami i rzecznikami ich interesów ma dla Spółki znaczenie priorytetowe. Powyższe nie wiąże się wyłącznie z realizacją obowiązków nałożonych obowiązującymi przepisami czy przysługującym konsumentom prawem swobodnego wyboru dostawcy energii elektrycznej i usług jej dystrybucji, ale przede wszystkim z przekonaniem, że budowanie płaszczyzn współpracy i kształtowanie wzajemnych relacji stron na zasadach partnerskich leży w ich wspólnym interesie i może przynosić wymierne obopólne korzyści. ■

# Nowe decyzje Prezesa UOKiK

Informujemy, że na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opublikowanych zostało kilka interesujących decyzji w sprawach konsumenckich. Odsyłając do strony internetowej, zwracamy uwagę na trzy z nich:

1. Decyzją z dnia 21 lipca 2010 roku Nr DDK-7/2010, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Canal+ Cyfrowy sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, polegające na zamieszczeniu informacji o planowanych zmianach we wzorcach umowy: wzorze umowy o abonament, regulaminie umowy o abonament oraz aneksie „Akcja Gotówka z Góry”, w przesłanym konsumentom Magazynie Abonentów Cyfra+ „PLUS+” (nr 27 maj-czerwiec 2009), co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową poprzez naruszenie art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), a także godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 12 maja 2009 r.

2. Decyzją z dnia 21 lipca 2010 roku Nr RWA-5/2010, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, UOKiK Delegatura w Warszawie uznała za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie EMARKET Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na zamieszczeniu w pkt VII. 1 Regulaminu postanowienia o treści:

„Zgodnie z ustawą możliwości zwrotu nie podlegają rozpakowane produkty, podlegające ochronie praw

autorskich takie jak (...) materiały eksploatacyjne itp.”, które jest niezgodne z art. 7 w zw. z art. 10 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) i stwierdziła zaniechanie jej stosowania z dniem 9 lutego 2010 r.

3. Decyzją z dnia 22 lipca 2010 roku Nr RWR-16/2010, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, UOKiK Delegatura w Warszawie uznała za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie GETIN Noble Bank S.A. w Warszawie polegające na wprowadzającym w błąd przedstawianiu w kampanii reklamowej produktu „Lokata z kontem”, prowadzonej w formie spotu telewizyjnego oraz plakatu reklamowego, rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego jako „bezpłatnego e-konta w prezencie”, podczas gdy w przypadku braku utrzymania na tym rachunku w okresie od dnia założenia lokaty do dnia przypadającego 14 dni kalendarzowych przed upływem pierwszego umownego okresu lokaty, średniego salda w wysokości min. 1 tys. zł,

Bank uprawniony był do pobrania prowizji w wysokości 1% wartości kwoty lokaty, co stanowi niedozwoloną praktykę rynkową, o której mowa w art. 3 ust. 1 w zw. z art. 16 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.) oraz art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr. 171, poz. 1206) godzącą w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 14 lutego 2009 roku. ■

# Obowiązkowe ubezpieczenia OC dla rzeczników konsumentów



Na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obok Prezesa UOKiK, zadania z dziedziny ochrony interesów konsumentów wykonują również samorząd terytorialny, a także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów. Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów.

Kompetencje rzecznika konsumentów mieszczą się w zakresie szeroko pojętych zadań z dziedziny ochrony konsumentów, ale przede wszystkim jego działania koncentrują się na ochronie konsumentów w ich indywidualnych sporach z przedsiębiorcami.

W tym celu rzecznik zapewnia bezpłatne poradnictwo konsumenckie oraz występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Działania podejmowane w celu wypromowania instytucji rzecznika konsumentów, w szczególności polityka informacyjno-edukacyjna prowadzona przez UOKiK na przestrzeni ubiegłych lat, doprowadziły do wzrostu liczby spraw rozpatrywanych przez rzeczników konsumentów w indywidualnych sporach pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

Zauważalny jest wzrost roli rzeczników konsumentów, nie tylko w kwestiach związanych z ilością napływających spraw, ale również z tym, że ich zakres dotyczy coraz większej wartości przedmiotu sporu. Rzecznicy podejmują działania w sprawach, gdzie wartość przedmiotu sporu sięga często kilku lub nawet kilkunastu tysięcy złotych.

W aktywności podmiotów, których zadaniem jest występowanie w sporze w roli pewnego rodzaju pełno-

mocnika jednej ze stron tego konfliktu, w kontekście coraz bardziej złożonych spraw, nie można ustrzec się błędów. Takie też zdarzają się w funkcjonowaniu rzeczników konsumentów, którzy „zastępując” konsumentów w szczególności w postępowaniach sądowych, pełnią funkcję profesjonalnego pełnomocnika procesowego. Ewentualne błędy popełnione w toku postępowań sądowych mogą być uciążliwe dla konsumentów.

W chwili obecnej możliwość dochodzenia przez konsumentów roszczeń za szkody wyrządzone przy wykonywaniu czynności rzeczników, jest znacznie utrudnione. Odpowiedzialność materialna rzeczników konsumentów za szkody wyrządzone osobie trzeciej przy wykonywaniu jego zadań określają aktualnie przepisy ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r. Nr 21, poz. 94, z późn. zm.). W razie wyrządzenia przez pracownika przy wykonywaniu przez niego obowiązków pracowniczych szkody osobie trzeciej, zobowiązany do naprawienia szkody jest wyłącznie pracodawca, którym w tym przypadku jest starosta powiatu (prezydent miasta na prawach powiatu). Zakres odpowiedzialności rzecznika konsumentów w stosunku do pracodawcy, który naprawił wyrządzoną przez niego szkodę zależy w szczególności od stopnia winy.

Ze względu na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, zasadne będzie wprowadzenie mechanizmów zabezpieczających prawa majątkowe konsumentów korzystających z pomocy prawnej udzielanej przez rzeczników konsumentów. Na tej podstawie, Prezes UOKiK zamierza postulować wprowadzenie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej rzeczników za szkody wyrządzone przy wykonywaniu czynności podejmowanych w związku z realizacją ustawowych obowiązków. Takie rozwiązanie może przyczynić się do zabezpieczenia praw majątkowych konsumentów, jednocześnie ułatwiając rzecznikom wykonywanie ich obowiązków. Rozwiązanie to będzie także pełniło funkcję ochronną majątku jednostek samorządu terytorialnego, w ramach których działają rzecznicy. Należy także rozważyć rozszerzenie takiego obowiązku na

inne podmioty, których celem statutowym jest świadczenie pomocy na rzecz konsumentów.

W razie niepowodzenia działań zmierzających do wprowadzenia ustawowego obowiązku zawierania umów ubezpieczenia OC przez rzeczników konsumentów, Prezes UOKiK będzie podejmował działania mające na celu promowanie dobrowolnego zawierania przez rzeczników konsumentów ubezpieczenia OC. ■

**Powyższy tekst jest fragmentem „Strategii Polityki Konsumentckiej na lata 2010-2013”. Pełen tekst Strategii dostępny jest na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)**



W I połowie 2010 r. zaszły istotne zmiany w organizacji stanowiska Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii.<sup>1</sup> Stanowisko Rzecznika przekształcono w wieloosobowe i obecnie funkcję tę pełnią trzy osoby.

Rzecznik, w imieniu Prezesa URE, udziela informacji i pomocy odbiorcom paliw gazowych oraz energii elektrycznej i ciepłej w ich stosunkach z przedsiębiorstwami energetycznymi, współpracuje z przedsiębiorstwami energetycznymi oraz instytucjami i organizacjami konsumentckimi w zakresie ochrony interesów odbiorców.

Z roku na rok wzrasta liczba spraw kierowanych do Rzecznika, co pokazuje wykres 1. W I połowie 2010 r. do Rzecznika wpłynęło 1620 spraw, z czego we własnym zakresie zostało załatwionych 1554 spraw, co stanowi 62 % stanu z ubiegłego roku.<sup>2</sup>

Wzrastająca liczba spraw kierowanych do Rzecznika jest efektem kilku zjawisk. Jednym z nich jest fakt upowszechniania się informacji o istnieniu Urzędu Regulacji Energetyki i działania w ramach jego struktury wyspecjalizowanego stanowiska Rzecznika.<sup>3</sup> Innym czynnikiem jest zwiększenie wśród odbiorców energii elektrycznej, gazu oraz ciepła świadomości swoich praw. Nie bez znaczenia jest również aktywność przedsiębiorstw energetycznych na poszczególnych polach ich działalności, np. w sferze zawieranych i zawartych już umów, co wzbudza wśród odbiorców wiele problemów.

Do podstawowych zadań Rzecznika należy informowanie odbiorców o przysługujących im prawach, ale

<sup>1</sup> Rozpoczął swoją działalność 1 lipca 2002 r. na mocy zarządzenia Ministra Gospodarki z 25 czerwca 2002 r. w sprawie nadania statutu Urzędowi Regulacji Energetyki (M. P. Nr 26, poz. 436).

<sup>2</sup> Udzielanie odpowiedzi przez Rzecznika odbywa się w formie pisemnych wyjaśnień (554 wysłanych wyjaśnień) lub udzielania porad telefonicznie oraz wizyt (1066 udzielonych porad).

<sup>3</sup> Jest to następstwo przekazywania tej informacji przez rzeczników konsumentów, organizacje konsumentckie, a także docieranie przez coraz większe kręgi odbiorców do strony internetowej URE.

# Działalność Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii w Urzędzie Regulacji Energetyki

też o ich obowiązkach względem przedsiębiorstw energetycznych. Rzecznik może się także zwrócić w imieniu odbiorcy do przedsiębiorstwa energetycznego z prośbą o wyjaśnienia, nie ma jednak możliwości ich weryfikowania w trybie postępowania administracyjnego. Należy wyraźnie stwierdzić, że do kompetencji Rzecznika nie należy rozstrzyganie sporów, o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne (o którym mowa dalej). To zadanie Prezesa URE realizują inne komórki organizacyjne URE, w tym oddziały terenowe URE.<sup>4</sup> Rzecznik nie ma także uprawnień do występowania w imieniu odbiorców i reprezentowania ich przed sądami.

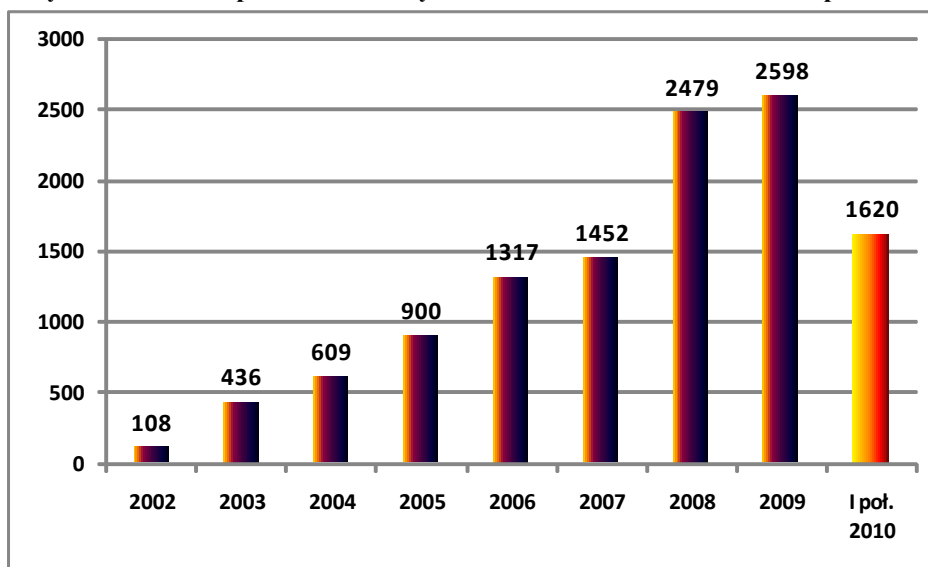
Rzecznik realizuje swoje zadania informacyjne w różnych formach: bezpośrednio udzielając odpowiedzi na zgłaszane przez odbiorców problemy (o których mowa poniżej) oraz pośrednio upowszechniając informacje adresowane do szerszego grona odbiorców, zamieszczane na stronie internetowej URE w zakładce „Dla odbiorcy energii” – „Rzecznik Odbiorców Paliw i Energii” oraz „Poradnik Odbiorcy”.

Najczęściej pomocy u Rzecznika szukają odbiorcy energii elektrycznej a rzadziej gazu i ciepła. Są to odbiorcy z gospodarstw domowych, ale także osoby prowadzące działalność gospodarczą, przedstawiciele przedsiębiorstw, spółdzielni oraz wspólnot mieszkaniowych.<sup>5</sup>

4 Regulamin Organizacyjny Urzędu Regulacji Energetyki, dostępny na [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl) w zakładce Biuletynu Informacji Publicznej – Status prawny i kompetencje.

5 Skargi, pytania i prośby odbiorców kierowane są za pomocą poczty, poczty internetowej, telefonu, faksu lub podczas bezpośrednich wizyt u Rzecznika. Powiatowi lub miejscy rzecznicy konsumentów, inne urzędy administracji publicznej oraz przedstawiciele stowarzyszeń konsumenckich także przekazują Rzecznikowi pisma odbiorców.

Wykres 1. Liczba spraw skierowanych do Rzecznika w latach 2002 – I poł. 2010



Struktura zgłaszanych do Rzecznika spraw była następująca: ponad 70% dotyczyło sektora energii elektrycznej, a następnie ponad 16 % gazu oraz ciepła – ponad 8 %. Problemy z jakimi zgłaszali się odbiorcy, przedstawia wykres 2.

W strukturze przedmiotowej rozpatrywanych spraw wyróżniały się różne aspekty zawartej umowy z przedsiębiorstwem energetycznym (ponad 15%), faktury, rachunki (ponad 14%) oraz bonifikaty (ok. 10%). Łącząc pokrewne zagadnienia: cena, fakturowanie, bonifikaty, okazało się, że odbiorców najbardziej interesowały kwestie ekonomiczne oraz status odbiorcy, stąd wiele pytań i problemów związanych z treścią zawartych umów. Szczególną pozycję w strukturze rozpoznawanych spraw zajęły nowe umowy gazowe.

Na uwagę zasługuje fakt, że problemy, dominujące w poprzednich latach, jak np. związane z nielegalnym poborem energii elektrycznej, czy gazu tracą na znaczeniu (rozpatrywane sprawy z zakresu nielegalnego poboru energii elektrycznej i gazu w 2006 r. stanowiły 19 % spraw, podczas gdy w 2009 r. – już tylko 6%). Pojawiły się za to nowe zagadnienia, w ubiegłych latach praktycznie nie występujące, jak np. związane ze

zmianą zawartej już z przedsiębiorstwem energetycznym umowy, czy też realizacją jej postanowień oraz zagadnienia związane z szeroko pojętym fakturowaniem, czyli tym wszystkim, co składa się na opłatę za pobrane media a zawarte jest na fakturze/rachunku oraz sposobami rozliczeń.

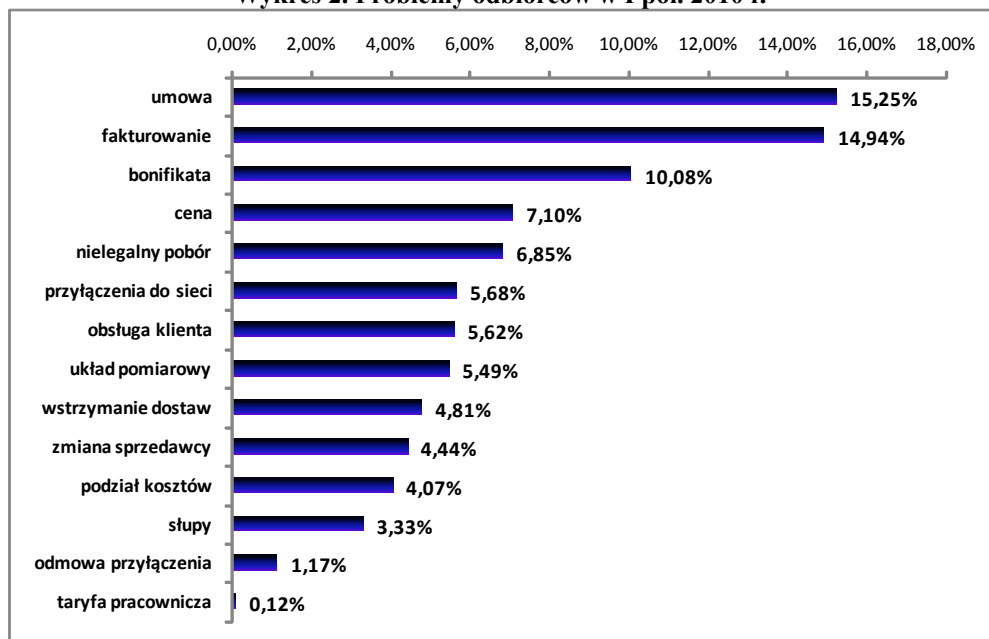
W strukturze korespondencji pocztowej dotyczącej energii elektrycznej wyróżniały się zagadnienia z zakresu fakturowania oraz różnych aspektów zawartej umowy z przedsiębiorstwem energetycznym a także bonifikat za przerwy w dostawie energii elektrycznej. W strukturze spraw zgłaszanych drogą telefoniczną lub bezpośrednio podczas wizyt – wyróżniały się zagadnienia dotyczące fakturowania, bonifikat oraz różnych aspektów zawartej umowy z przedsiębiorstwem energetycznym.

Dane te potwierdzają wcześniejszą obserwację o wzrastającym zainteresowaniu odbiorców kwestiami ekonomicznymi. Podobną sytuację można zaobserwować wśród odbiorców gazu oraz odbiorców i użytkowników ciepła.

W strukturze korespondencji z zakresu gazu wyróżniały się zagadnienia dotyczące różnych aspektów zawartej umowy z przedsiębiorstwem energetycznym, fakturowania, ceny oraz wstrzymania dostaw. W strukturze spraw zgłaszanych drogą telefoniczną lub bezpośrednio, podczas wizyt – dominowały zagadnienia dotyczące różnych aspektów zawartej umowy z przedsiębiorstwem energetycznym oraz fakturowania.

W strukturze korespondencji z zakresu ciepła dominowały zagadnienia dotyczące podziału kosztów ciepła w spółdzielniach i wspólnotach mieszkaniowych, różnych aspektów zawartej już umowy z przedsiębiorstwem energetycznym oraz ceny. W strukturze spraw zgłaszanych drogą telefoniczną lub podczas wizyt,

Wykres 2. Problemy odbiorców w I poł. 2010 r.



dominowały zagadnienia dotyczące podziału kosztów ciepła w spółdzielniach i wspólnotach mieszkaniowych oraz ceny.

Z uwagi na fakt, że w korespondencji kierowanej przez odbiorców do Rzecznika wyróżniają się sprawy z zakresu umów, chciałabym poświęcić im w tym miejscu nieco więcej uwagi.

Działając na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne, który określa właściwość Prezesa URE do rozpoznawania spraw spornych między dostawcami a odbiorcami paliw i energii, Prezes URE rozstrzyga, na wniosek strony, w sprawach spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy: o przyłączenie do sieci; sprzedaży; o świadczenie usługi przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii; o świadczenie usługi transportu gazu ziemnego; o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych; o świadczenie usługi skraplania gazu ziemnego; kompleksowej; a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii oraz odmowy dostępu do internetowej platformy handlowej.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (poprzednio Sąd Antymonopolowy) w swoim orzecznictwie dokonał jednoznacznej interpretacji art. 8 ust.1 ustawy – Prawo energetyczne. W ocenie Sądu, Prezes URE jest organem administra-

cji publicznej uprawnionym na podstawie powołanego przepisu, nie tylko do rozstrzygnięcia kwestii, czy na danym przedsiębiorstwie energetycznym ciąży obowiązek zawarcia określonej umowy lecz także, w przypadku braku osiągnięcia porozumienia pomiędzy stronami umowy odnośnie jej warunków, Prezes URE jest zobowiązany do ukształtowania treści konkretnej umowy.<sup>6</sup>

Orzekając o zawarciu umowy Prezes URE ma obowiązek rozstrzygnąć o wszystkich spornych postanowieniach umowy.<sup>7</sup>

Prezes URE kształtując treść umowy będzie jednak miał na uwadze równowagę interesów obu stron, do czego jest zobowiązany na mocy art. 23 ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne. Oznacza to, że postanowienia umowy zawartej przed Prezesem URE nie zawsze mogą być zgodne z tymi, jakich oczekiwał wnioskodawca.<sup>8</sup>

6 W uzasadnieniu wyroku z dnia 12 stycznia 2000 r. (sygn. akt XVII Ame 49/99) Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Antymonopolowy stwierdził, że „przynależność organowi regulacyjnemu kompetencje orzecznicze, o których mowa w art. 8 ust 1 ustawy - Prawo energetyczne, zakładają ingerowanie tego organu w system umów, w tym także ich treść, za pośrednictwem instrumentów prawnoprocesowych. Dlatego organ regulacyjny wydając decyzję w postępowaniu administracyjnym, którego przedmiotem jest żądanie zawarcia umowy sprzedaży winien dążyć do zawarcia umowy. Każde bowiem inne rozstrzygnięcie, chociażby intencją wspomnianego organu miało być zapewnienie odbiorcy dostaw paliw lub energii, zasadniczo nie gwarantuje zawarcia umowy sprzedaży paliw lub energii, tak jak to przewiduje art. 5 ust. 1 ustawy Prawo energetyczne. Należy przy tym dodać, iż poza organem regulacyjnym brak jest innego organu, do którego kompetencji należałoby orzekanie o zawarciu umowy sprzedaży paliw, jeżeli same zainteresowane strony nie są w stanie ustalić treści takiej umowy. (...) Decyzja orzekająca zawarcie umowy w trybie art. 8 ust. 1 ustawy Prawo energetyczne ma charakter decyzji konstytutywnej (prawotwórczej).” W wyroku tego Sądu z dnia 21 marca 2001 r. (sygn. akt XVII Ame 30/00) czytamy, że „Decyzja Prezesa URE orzekająca zawarcie umowy, wydana w trybie art. 8 ust. 1 ustawy Prawo energetyczne, powinna obejmować wszystkie istotne postanowienia danej umowy, a ponadto postanowienia stanowiące przedmiot sporu między stronami.” W uzasadnieniu wyroku z dnia 13 listopada 2003 r. (sygn. akt XVII Ame 100/02) Sąd wskazał, że decyzją rozstrzygającą spór Prezes URE kształtuje prawa i obowiązki stron w konkretnej umowie.

7 Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Antymonopolowego z dnia 4 grudnia 2000 r., sygn. akt XVII Ame 27/00, zob. także przypis nr 1.

8 „(...) złożenie wniosku wszczynającego postępowanie administracyjne w sprawie zawarcia decyzją administracyjną spornej umowy nie daje stronie prawa do uzyskania decyzji w pełni uwzględniającej jej propozycje. Musi się ona bowiem liczyć z ewentualnością, że wobec braku zgody drugiej strony na proponowane postanowienia umowy, rozstrzygając spór Prezes URE weźmie pod uwagę szerszy kontekst gospodarczy wiążący się z zaspokojeniem określonych potrzeb energetycznych, a w szczególności zaś kryteria wskazane w art. 1 ust. 2 Prawa energetycznego (...)” - Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Antymonopolowego z dnia 7 kwiet-

Prezesa URE obowiązują także te wszystkie ograniczenia odnoszące się do zasady swobody zawierania umów, które przysługują stronom na podstawie art. 353<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego.<sup>9</sup>

Natomiast Prezes URE nie może orzekać w sprawach dotyczących umów już zawartych, bowiem nie posiada jurysdykcji w sprawach umów już zawartych a zatem nie ma uprawnień do zmieniania, na wniosek strony, postanowień umowy,<sup>10</sup> gdyż wyłączną kompetencję w tym zakresie posiada sąd powszechny.

Należy także zauważyć, że zgodnie z uzasadnieniem wyroku z dnia 13 listopada 2003 r. (sygn. akt XVII Ame 100/02) Sąd wskazał, że Prezes URE nie posiada kompetencji do rozstrzygania sporów związanych z wykonaniem umów, gdyż wyłączną kompetencję w tym zakresie posiada sąd powszechny.

Prezes URE nie posiada także kompetencji do rozstrzygnięcia sporu, w trybie art. 8 ust.1 ustawy – Prawo energetyczne, powstałego na tle np.:

- nielegalnego poboru energii elektrycznej, paliw gazowych czy ciepła,<sup>11</sup>
- zasadności opłaty żądanej przez przedsiębiorstwo energetyczne z tytułu nielegalnego poboru energii elektrycznej, paliw gazowych czy ciepła,<sup>12</sup>
- nakazania zmiany postanowień zawartej umowy, nawet wtedy, kiedy odbiorcy narzucone zostały skutek stosowania praktyki monopolistycznej uciążliwe warunki umowy,<sup>13</sup>

nia 1999 r., sygn. akt XVII Ama 85/98/E; z dnia 12 stycznia 2000 r., sygn. akt VII Ame 49/99 oraz Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 czerwca 2009r., sygn. akt XVII Ame 206/08.

9 „Strony zawierające umowę mogą ułożyć stosunek prawny według swego uznania, byleby jego treść lub cel nie sprzeciwiał się właściwości (naturze) stosunku, ustawie ani zasadom współżycia społecznego”, wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Antymonopolowego z dnia 7 kwietnia 1999 r., sygn. akt XVII Ama 85/98/E.

10 Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003, sygn. akt I CKN 504/01 ( wyrok niepublikowany) oraz z dnia 7 października 2004, sygn. akt III SK 56/04; Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 marca 2005 r., sygn. akt XVII Ame 14/04.

11 Postanowienie Naczelnego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 6 grudnia 2000 r., sygn. akt III SAB 174/00.

12 Postanowienie Naczelnego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 6 grudnia 2000 r., sygn. akt III SAB 174/00.

13 Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 października 2004, sygn. akt III SK 56/04.

- oceny, czy umowa została rozwiązana zgodnie z prawem,<sup>14</sup>
- wysokości wzajemnych wierzytelności stron umowy o dostarczenie energii elektrycznej,<sup>15</sup>
- wewnętrznych sporów pomiędzy współwłaścicielami wspólnej nieruchomości, co do stanu technicznego wewnętrznych urządzeń, za pośrednictwem których rozprowadzane są nośniki energii w tej nieruchomości,<sup>16</sup>
- stanu technicznego instalacji wewnętrznej doprowadzającej gaz, powstałego między lokatorami oraz między lokatorami a administratorami budynków,<sup>17</sup>
- zmiany umowy pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a odbiorcą w przedmiocie przesunięcia go z grupy taryfowej C do grupy taryfowej B, gdy uzależnione to jest od uprzedniego ustalenia, czyją własność stanowią urządzenia energetyczne,<sup>18</sup>
- usunięcia z posesji urządzeń elektroenergetycznych,
- rozliczeń pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi i odbiorcami, z tytułu posadowienia urządzeń energetycznych należących do przedsiębiorstwa energetycznego na nieruchomości gruntowej odbiorcy,
- pielęgnacji drzewostanu pod liniami energetycznymi,
- indywidualnych rozliczeń z lokatorami kosztów ciepła w spółdzielniach i wspólnotach mieszkaniowych.

W przypadkach tego rodzaju spraw, zgłoszonych przez odbiorców, Rzecznik może jedynie pomóc w wyjaśnieniu sprawy poprzez ustalenie stanu prawnego i faktycznego oraz poinformować odbiorcę o sposobie/drodze rozstrzygnięcia sporu i przysługujących mu prawach.

Wielu odbiorców mediów energetycznych zapewne przekazuje swoje problemy, powiatowym/miejskim rzecznikom konsumentów, oczekując od nich pomocy. Pomoc taka jest im udzielana, głównie w sprawach, w których Prezes URE nie posiada kompetencji do rozstrzygnięcia powstałego sporu, np. w przypadkach nielegalnego poboru energii elektrycznej czy gazu.

<sup>14</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 czerwca 2008, sygn. akt III SK 35/07.

<sup>15</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2004 r., sygn. akt III SK 8/04.

<sup>16</sup> Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Antymonopolowego z dnia 26 kwietnia 2000 r., sygn. akt XVII Ame 52/99.

<sup>17</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 25 września 2002 r., sygn. akt I CKN 964/00.

<sup>18</sup> Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Antymonopolowego z dnia 20 czerwca 2001 r., sygn. akt XVII Ame 90/00.

Dzieląc się, tak jak dotychczas, z rzecznikami konsumentów swoją wiedzą i doświadczeniem, zachęcam do korzystania również z informacji zamieszczanych na stronie internetowej Prezesa URE oraz w Biuletynie URE. ■

Iwona Figaszewska  
Radca Prezesa URE  
Kierujący Stanowiskiem  
Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii

**Dane teleadresowe:**

**Urząd Regulacji Energetyki,**  
**ul. Chłodna 64, 00-872 Warszawa,**  
strona internetowa: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl) – Dla Odbiorcy  
Energii – Poradnik Odbiorcy oraz Rzecznik Odbior-  
ców Paliw i Energii

**Iwona Figaszewska**  
**Radca Prezesa Kierujący Stanowiskiem**  
**Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii**  
telefon: 22 66 16 220; fax: 22 66 16 160,  
e-mail: [rzecznik.odbiorcow@ure.gov.pl](mailto:rzecznik.odbiorcow@ure.gov.pl)

**dr Agnieszka Dobroczyńska – Radca Prezesa,**  
**oraz Iwona Ostapowicz – Specjalista**  
telefon: 22 66 16 305; fax: 22 66 16 160,  
e-mail: [rzecznik.odbiorcow@ure.gov.pl](mailto:rzecznik.odbiorcow@ure.gov.pl)

Sygn. akt VI Cupr 368/09

**WYROK W IMIENIU  
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 15 stycznia 2010 r.

Sąd Rejonowy dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:  
Przewodniczący SSR (...)  
Protokolant: (...)  
po rozpoznaniu w dniu 12 stycznia 2010 r.  
w Warszawie  
na rozprawie  
sprawy z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Poznaniu działającego na rzecz (...)  
przeciwko AICE POLSKA S.A. w Warszawie  
o zapłatę

I zasądza od pozwanego AICE POLSKA S.A. w Warszawie na rzecz powoda (...) kwotę 2.637,23 zł (dwa tysiące sześćset trzydzieści siedem złotych dwadzieścia trzy grosze) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 27 lutego 2008 r. do dnia zapłaty;  
II w pozostałym zakresie powództwo oddala;  
III obciąża pozwanego AICE POLSKA S.A. w Warszawie kosztami procesu oraz nieuiszczonymi kosztami sądowymi w 88%, a powoda (...) w 12%, pozostawiając ich szczegółowe wyliczenie referendarzowi sądowemu.

**UZASADNIENIE**

W dniu 25 lutego 2009 r. powód Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu działający na rzecz (...) wystąpił przeciwko pozwanemu AICE Polska S.A. w Warszawie z pozwem o zapłatę kwoty 3.012,53 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 27 lutego 2008 r. do dnia zapłaty i kosztami postępowania według norm przepisanych. Powyższe uzasadnił tym, że pozwany nie wywiązał się z umowy z dnia 26 maja 1999 r., nie przydzielając (...) wskazanego w niej samochodu. Wobec tego zrezygnował on z uczestnictwa w Auto Systemie, odstępując od umowy i dochodząc

zwrotu uiszczonych przez niego rat i opłat w łącznej kwocie 5.840,10 zł. Biorąc pod uwagę, że pozwana zwróciła (...) jedynie raty czyste w kwocie 2.827,57 zł, dochodzi różnicy między kwotą należną, a kwotą wypłaconą. Powód podniósł, że wszelkie narzucone przez pozwaną postanowienia umowy ograniczające wysokość kwoty, którą jest zobowiązana zwrócić w takim przypadku są niedozwolone i nie wywołują żadnych skutków prawnych. Dotyczy to w szczególności art. 15 i 18 umowy (pозew – k.2-12).

W odpowiedzi na pozew pozwany AICE Polska S.A. w Warszawie wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Pozwany podniósł, że zwrócone (...) raty czyste w kwocie 2.827,57 zł stanowią pełny ekwiwalent za niespełnione świadczenie w postaci nieprzydzielenia wskazanego samochodu. Pozostała zatrzymana przez pozwanego kwota została przeznaczona na koszty organizacji całego przedsięwzięcia i składki ubezpieczenia na życie. Zaistniała sytuacja nastąpiła z przyczyn leżących po stronie (...), który zaprzestał płacenia rat i zrezygnował z uczestnictwa w Auto Systemie, odstępując od umowy i nie dając pozwanemu możliwości wywiązania się z jej postanowień. Ponadto pozwany podniósł, że powód nie udowodnił, że przyczyną rezygnacji była nierzetelność lub nieuczciwość pozwanego, wyrażająca się w narzuconych jej niedozwolonych postanowieniach zawartych w art. 15 i 18 umowy. W zakresie kary umownej, stanowiącej kwotę 1.159,40 zł pozwany wskazał, że nie jest ona sankcją za nieterminowe wnoszenie rat i opłat, ale sankcją za odstąpienie od umowy przed upływem terminu zakończenia planu ratalnego grupy (odpowiedź na pozew – k.67-79).

Na rozprawie w dniu 3 września 2009 r. (...) złożył oświadczenie o przystąpieniu do sprawy w charakterze powoda (protokół rozprawy z dnia 03.09.2009 – k.106).

**Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

W dniu 26 maja 1999 r. powód (...) zawarł z pozwaną AICE Polska S.A. w Warszawie umowę nr 368272, której przedmiotem było uczestnictwo powoda w tzw. Auto Systemie mającym na celu nabycie samochodu

osobowego marki Daewoo Lanos wyprodukowanego przez Daewoo – FSO Sp. z o.o. w Warszawie lub Daewoo Motor Poland Sp. z o.o. w Warszawie, o wartości 32.500 zł. Powód jako klient miał zostać przydzielony do grupy i tak jak pozostali jej członkowie zobowiązał się do uiszczania co miesiąc rat w określonej wysokości na rzecz pozwanego. Przydział samochodów miał odbywać się w tzw. systemie punktacji, licytacji i losowania. W związku z zawarciem umowy powód zobowiązał się uiścić na rzecz pozwanego opłatę wstępną w wysokości 2,5% wartości samochodu, opłatę asygnacyjną w wysokości 4% wartości samochodu, miesięczną ratę ceny usługi AICE w wysokości 0,212% wartości samochodu i miesięczną składkę ubezpieczenia na życie w wysokości 0,065% wartości samochodu. Ponadto zobowiązał się uiszczać raty czyste, które były wynikiem ilorazu aktualnej ceny samochodu i długości planu ratalnego, który określono na 84 miesiące. Z kolei pozwany zobowiązał się do dostarczenia powodowi wskazanego samochodu po spełnieniu określonych warunków (dowód: umowa nr 368272 z dnia 26.05.1999 wraz z załącznikami – k. 14-20 verte).

W art. 15 umowy przyjęto, że klient należący do systemu, który nie otrzymał samochodu może zrezygnować z uczestnictwa w systemie po złożeniu oświadczenia woli. Mając na uwadze fakt, że środki wniesione przez klienta zamierzającego zrezygnować z uczestnictwa zostały przeznaczone na zakup samochodów, które są w posiadaniu spłacających raty miesięczne klientów grupy, do której należy klient, należy zwrot powinien nastąpić po zakończeniu planu ratalnego grupy. W momencie zakończenia planu ratalnego grupy pozwany miał przystąpić do przekazywania klientom, którzy zrezygnowali z uczestnictwa w systemie, wniesionych przez nich rat czystych, których wysokość będzie obliczona w oparciu o cenę aktualną samochodu w ostatnim miesiącu planu ratalnego grupy. Od wypłaconej sumy z tytułu kary umownej pozwany miał potrącić 10%, ale nie mniej, niż wysokość dwóch pełnych rat całkowitych. Zgodnie z umową pełna rata całkowita to miesięczna rata czysta, miesięczna rata ceny usługi pozwanej i miesięczna składka ubezpieczenia na życie. W przypadku, gdyby klient podpisał umowę i zrezygnował z uczestnictwa w systemie zanim otrzyma informację o przynależności do grupy, a więc przed wpłaceniem pierwszej raty, pozwa-

ny przyjmował rezygnację zatrzymując opłatę wstępną, która w żadnym wypadku nie podlegała zwrotowi. W art. 18 umowy ustalono, że po zakończeniu planu ratalnego pozwany powinien przystąpić do dokonywania zwrotów rat czystych w oparciu o środki tworzące aktualny fundusz grupy. W tym celu w okresie 90 dni kalendarzowych miało nastąpić ostateczne rozliczenie grupy w następującej kolejności: zwrot rat, które ewentualnie pozwana wpłaciła z tytułu zakupu samochodów dla grupy, zwrot rat klientom, którzy zrezygnowali z uczestnictwa lub z którymi rozwiązano umowę (dowód: umowa nr 368272 z dnia 26.05.1999 wraz z załącznikami – k. 14-20 verte).

W związku z realizacją umowy powód uiścił na rzecz pozwanego łącznie kwotę 5.840,10 zł, w tym opłatę wstępną w wysokości 812,50 zł, raty czyste w kwocie 3.428,40 zł, opłaty administracyjne w kwocie 1.223,90 zł i ubezpieczenie na życie w kwocie 375,30 zł. Biorąc pod uwagę, że pozwany nie przydzielił powodowi (...) samochodu, zaprzestał on uiszczania rat, a w piśmie z dnia 18 sierpnia 2007 r. oświadczył, iż rezygnuje z uczestnictwa w Auto Systemie i zażądał zwrotu uiszczonych przez niego kwoty. W odpowiedzi na powyższe pozwany pismem z dnia 26 listopada 2007 r. wskazał, że powód uiścił na jego rzecz raty czyste w kwocie 3.986,97 zł, a po potrąceniu kary umownej w kwocie 1.159,40 zł, do zwrotu dla powoda pozostają raty czyste w kwocie 2.827,57 zł. W piśmie z dnia 21 stycznia 2008 r. powód zażądał zwrotu całej uiszczonych przez niego kwoty. W odpowiedzi na to pozwany pismem z dnia 22 lutego 2008 r. odmówił uczynienia zadość jego żądaniu i w dniu 26 lutego 2008 r. wypłacił powodowi kwotę 2.827,57 zł (dowód: umowa nr 368272 z dnia 26.05.1999 r. wraz z załącznikami – k.14-20 verte, dowody wpłat – k. 21-37, k. 41, pismo pozwanego z dnia 26.11.2007 – k. 38, pismo pozwanego z dnia 22.02.2008 – k. 40, pismo powoda z dnia 21.01.2008 – k.39, pismo pozwanego z dnia 18.04.2008 – k.42, rozliczenie dokonanych wpłat – k. 80-82).

Powyższy stan faktyczny był bezsporny między stronami. Sąd dał wiarę wszystkim dokumentom zgromadzonym w aktach niniejszej sprawy, w tym w szczególności umowie, dowodom wpłat i rozliczeniu wpłat, których prawdziwość nie była kwestionowana przez żadną ze stron i nie budzi także wątpliwości Sądu.

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo o zapłatę zasługuje na częściowe uwzględnienie.

Na wstępie wskazać należy, iż umowa łącząca (...) i pozwanego była umową tzw. „konsumencką”, zawartą w oparciu o wzorzec umowy, a zatem podlega ona szczególnym rygorom w tym zakresie. W sprawie bezspornym jest fakt, że powód (...) odstąpił od tej umowy, a możliwość rezygnacji przez klienta z uczestnictwa w systemie została przewidziana w tejże umowie w przypadku, gdy klient nie otrzymał jeszcze samochodu.

Zgodnie z treścią art. 494 k.c. strona, która odstępuje od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy; może żądać nie tylko zwrotu tego, co świadczyła, lecz również naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania. Zgodnie zaś z treścią art. 385<sup>1</sup> k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Nie uzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. Jeżeli postanowienie umowy nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie. Przy czym ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje.

W niniejszej sprawie kwestią kluczową i sporną zarazem była ocena, czy postanowienia umowy, którą zawarł powód (...) z pozwanym w dniu 26 maja 1999 r., ograniczające wysokość kwoty, którą pozwany zobowiązany był zwrócić powodowi stanowią niedozwolone klauzule umowne i czy w związku z tym wywołują skutki prawne dla konsumenta, a w konsekwencji czy powód zasadnie domaga się zwrotu od pozwanego kwoty 3.012,53 zł, którą ten zatrzymał.

Analiza kwestionowanych zapisów umownych prowadzi do wniosku, że kwestionowane postanowienia umowne, zawarte w art. 15 i 18 umowy ograniczające wysokość kwoty, którą pozwany zobowiązany był zwrócić powodowi w przypadku odstąpienia od umowy, stanowią niedozwolone klauzule umowne kształtujące prawa i obowiązki konsumenta bez zachowania równorzędności stron – naruszające interesy „słabszej” strony umowy, to jest konsumenta. Postanowienia te wypełniają bowiem przesłanki art. 385<sup>3</sup> pkt 12, 13, 16 i 17 k.c. wyłączając obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, przewidując utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy, nakładając wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy i nakładając na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Uznać więc należy, stosownie do treści art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., że postanowienia te nie wiążą konsumenta, a w konsekwencji nie wywołują względem niego żadnych skutków prawnych. Zatem pozwany w związku z odstąpieniem przez powoda od umowy winien zwrócić mu kwotę 5.464,80 zł, na którą składają się raty czyste, opłata wstępna i opłaty administracyjne. Biorąc pod uwagę, że łącząca strony umowa nie została wykonana, gdyż powód nie otrzymał samochodu, pozwany bezzasadnie zatrzymał kwoty wpłacone z tego tytułu. To samo dotyczy potrącenia kary umownej, stanowiącej sankcję za odstąpienie od umowy.

Wprawdzie powód uiszczył na rzecz pozwanego łącznie kwotę 5.840,10 zł, jednak Sąd uznał, że wchodząca w jej skład kwota 375,30 zł, uiszczona tytułem ubezpieczenia na życie, nie podlega zwrotowi. Nie ulega bowiem wątpliwości, że umowa w tym zakresie została wykonana i powód nie może domagać się zwrotu tej należności. W okresie bowiem trwania umowy powód objęty był ubezpieczeniem i opłacał z tego tytułu ustaloną składkę. Biorąc zatem pod uwagę, że pozwany zwrócił powodowi kwotę 2.827,57 zł, do zapłaty

pozostała jeszcze kwota 2.637,23 zł, na którą składają się opłata wstępna i opłaty administracyjne oraz kwota stanowiąca naliczoną przez pozwanego karę umowną.

W tym stanie rzeczy Sąd zasądził od pozwanego AICE Polska S.A. w Warszawie na rzecz powoda (...) kwotę 2.637,23 zł, a w pozostałym zakresie powództwo oddalił.

Odsetki ustawowe Sąd zasądził od dnia 27 lutego 2008 r. na podstawie art. 481 § 1 k.c. mając na uwadze fakt, że pozwany wypłacił powodowi część należności w dniu 26 lutego 2008 r., a zatem w dniu kolejnym pozostawał już względem powoda w opóźnieniu w spełnieniu świadczenia co do pozostałej należnej powodowi kwoty.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 100 k.p.c. dokonując stosunkowego rozdzielenia kosztów procesu, przy uwzględnieniu, że powód wygrał proces w 88%, a pozwany w 12%, pozostawiając ich szczegółowe wyliczenie referendarzowi sądowemu stosownie do treści art. 108 § 1 k.p.c. O nieuiszczonych kosztach sądowych Sąd orzekł na podstawie art. 113 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 168, poz. 1398 ze zm.) w związku z art. 108 § 1 k.p.c. również mając na uwadze to, w jakim zakresie każda ze stron wygrała proces, pozostawiając szczegółowe wyliczenie tychże kosztów referendarzowi sądowemu.

Mając powyższe na uwadze Sąd orzekł jak w sentencji wyroku. ■

Sygn. akt XVII AmC 12/04

---

---

**WYROK W IMIENIU  
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 9 września 2004 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w składzie:  
Przewodniczący: SSR del. (...)  
po rozpoznaniu w dniu 9 września 2004 r. w Warszawie na posiedzeniu niejawnym sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Dom-Invest Spółka z o.o. we Wrocławiu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. uznaje za niedozwolone stosowanie i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o nazwie Przedwstępna umowa sprzedaży

1) w § 3 pkt 4 o treści: „Cena nabycia nieruchomości (lokalu mieszkalnego) ulegnie zmianie, jeżeli po zakończeniu budowy okaże się, że zakupione powierzchnie lokalu mieszkalnego ulegną zmianie w stosunku do powierzchni przewidzianej w projekcie o więcej niż 2,5%”.  
2) w § 12 pkt 2 o treści: „Kara umowna należna Nabywcy w okolicznościach wymienionych w ust. 1 wynosi 0,1% kwoty wpłaconej przez nabywcę za każdy dzień opóźnienia przekraczający 60 dni, nie więcej jednak niż 10% tej kwoty.”

II. Zasądza od pozwanego Dom-Invest Spółka z o.o. we Wrocławiu na rzecz powoda Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie kwotę 400 (czterysta) złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

III. Ustala wpis tymczasowy w kwocie 500 zł (pięćset złotych) za ostateczny i nakazuje go pobrać od pozwanego Dom-Invest Spółka z o.o. we Wrocławiu na rzecz Skarbu Państwa (kasa tegoż Sądu) tytułem nie uiszczanego wpisu, od uiszczenia którego powód był zwolniony.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego Dom-Invest Spółka z o.o. we Wrocławiu.

## UZASADNIENIE

Powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnosił o uznanie za niedozwolone i zakazanie pozwanej Spółce wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień § 3 pkt 4 i § 2 pkt 2, zawartych w stosowanym przez nią wzorcu umownym o nazwie „Przedwstępna umowa sprzedaży” o treści: „Cena nabycia nieruchomości (lokalu mieszkalnego) ulegnie zmianie, jeżeli po zakończeniu budowy okaże się, że zakupione powierzchnie lokalu mieszkalnego ulegną zmianie w stosunku do powierzchni przewidzianej w projekcie o więcej niż 2,5% (§ 3 pkt 4), „Kara umowna należna Nabywcy w okolicznościach wymienionych w ust. 1 wynosi 0,1% kwoty wpłaconej przez nabywcę za każdy dzień opóźnienia przekraczający 60 dni, nie więcej jednak niż 10% tej kwoty” (§ 12 pkt 2). Ponadto powód wnosił o zasądzenie na jego rzecz zwrotu kosztów postępowania.

W uzasadnieniu pozwu podał, że poprzez swoją Delegaturę we Wrocławiu przeprowadził badanie rynku sprzedaży nowych budynków i lokali mieszkalnych i wówczas poddane zostały analizie warunki zawierania przez firmy deweloperskie z konsumentami umów nabycia lokali mieszkalnych. W ramach powyższej analizy został zbadany w/w wzorzec umowy, stosowany w obrocie z konsumentami przez pozwaną Spółkę, która prowadzi działalność gospodarczą m. in. w zakresie budownictwa i sprzedaży nieruchomości.

Zdaniem powoda wyżej wymienione postanowienia umowne są niedozwolone, gdyż spełniają przesłanki z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 20 kc. Pierwsze z nich (§ 3 pkt 4 wzorca) znacznie ogranicza odpowiedzialność pozwanej Spółki wobec konsumenta za nienależyte wykonanie umowy, gdyż jedynie obciąża konsumenta konsekwencjami związanymi z ryzykiem wystąpienia odchyleń od ustalonych w umowie powierzchni lokalu. Ponadto przewiduje możliwość, po zawarciu umowy, podwyższenia ceny umownej lokalu na skutek zmian jego metrażu, bez jednoczesnego zapewnienia konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy.

Z kolei § 12 pkt 2 wzorca według powoda stanowi niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.p.c, gdyż ogranicza odpowie-

działność pozwanej Spółki za opóźnienie w wykonaniu umowy w ten sposób, że dopiero po upływie 60 dni opóźnienia od planowanej daty odbioru lokalu przewiduje zapłatę kary umownej na rzecz konsumenta (nabywcy).

Ponadto ogranicza wysokość tej kary, co może spowodować, że przy opóźnieniu pozwanej w wykonaniu umowy, przekraczającym 100 dni, nie poniesie ona żadnych konsekwencji finansowych wobec konsumenta.

Pozwana Spółka z o.o. „Dom In VEST” we Wrocławiu w odpowiedzi na pozew uznała żądanie pozwu i podała, że zaprzestała od 1.09.03 r. stosowania postanowień umownych wzorca, zawartych w § 3 pkt 4, a od 1.01.04 r. odnośnie § 12 pkt 2.

W odpowiedzi na stanowisko pozwanej, powód podtrzymał żądanie pozwu i podniósł, że pozwana nie udokumentowała w żaden sposób zaprzestania stosowania postanowień umownych z pozwu.

### **Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:**

Pozwana Spółka, jak wynika z dołączonego do pozwu wypisu z Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 3772 (k-7-9) prowadzi działalność gospodarczą polegającą m. in. na wykonywaniu prac projektowych i wykonawczych w budownictwie oraz sprzedaży nieruchomości na własny rachunek. W ramach tej działalności pozwana posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Przedwstępna umowa sprzedaży” dotyczącym umowy sprzedaży lokalu mieszkalnego (dowód w/w wzorzec umowy k-5-6). Wymienione w pozwie postanowienia umowne zawarte są w § 3 pkt 4 i § 12 pkt 2 w tym wzorcu.

Według pozwanego zaprzestał on stosowania powyższych postanowień wzorca od 1.09.03 r (§ 3 pkt 4) i od 1.01.04 r. (§ 12 pkt 2), co jednak nie zostało przez niego udokumentowane (odpowiedź na pozew k-14).

### **Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:**

Powództwo jest uzasadnione.

Bezsporne jest, że powód był uprawniony do wniesienia niniejszego powództwa, gdyż nawet, gdyby uznać za wiarygodne twierdzenie pozwanej Spółki o zaprzestaniu przez nią stosowania niektórych postanowień wzorca objętych pozwem od 1.09.03 r., to i tak nie zostały spełnione przesłanki z art. 479<sup>39</sup> kpc (brak upływu 6 miesięcy pomiędzy wniesieniem pozwu a zaprzestaniem stosowania postanowień umownych wzorca).

Zasadnie powód podniósł w pozwie, że postanowienia umowne wzorca w § 3 pkt 4 i § 12 pkt 2 są niedozwolone.

Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 i § 3 kc nie wiążą konsumenta postanowienia umowne nie uzgodnione z nim indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Powyższe nie dotyczy postanowień umownych określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Postanowienia umowne nie uzgodnione indywidualnie to te, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu, a w szczególności dotyczy to postanowień umownych przyjętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta. Z kolei przepis art. 385<sup>3</sup> kc podaje przykłady niedozwolonych postanowień umownych, z tym że nie stanowi wyczerpującego katalogu takich postanowień.

Zdaniem Sądu § 3 pkt 4 wzorca zawiera niedozwolone postanowienia umowne określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 20 kc, które umożliwiają pozwanej Spółce, po zawarciu umowy z konsumentem, podwyższenie ceny lokalu (na skutek zwiększenia metrażu lokalu w stosunku do umownego) bez jednoczesnego zapewnienia konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy w powyższej sytuacji, co z uwagi na wzrost obciążeń finansowych po stronie konsumenta nie powinno budzić żadnych wątpliwości.

Zdaniem Sądu odnośnie postanowień umownych zawartych w § 3 pkt 4 wzorca nie może mieć zastosowania pkt 2 art. 385<sup>3</sup> kc, jak podnosi powód, gdyż dotyczą one podwyższenia ceny umownej, a więc świadczenia głównego, które zostało tam jednoznacznie określone / art. 385<sup>1</sup> § 1 kc/.

Również postanowienia umowne określone w § 12 pkt 4 wzorca należy uznać za niedozwolone, zgodnie z art. 385<sup>1</sup> pkt 2 kc, gdyż po pierwsze wyłączają odpowiedzialność pozwanej Spółki wobec konsumenta za zwinione opóźnienie w wykonaniu umowy w wymiarze do 60 dni od terminu odbioru lokalu, a po drugie ograniczają istotnie odpowiedzialność pozwanej Spółki, jeżeli opóźnienie to przekroczy 60 dni, gdyż przewiduje zapłacenie przez nią kary umownej w wysokości 0,1% kwoty wpłaconej przez konsumenta, ale nie więcej niż 10%, co w przypadku opóźnienia określonego tam przekraczającego 100 dni, spowoduje brak konsekwencji finansowych po stronie pozwanej.

Z drugiej strony postanowienia umowne powyższego wzorca przewidują, w przypadku nieterminowego regulowania płatności przez konsumenta, możliwości natychmiastowego wygaśnięcia umowy bądź natychmiastowego rozwiązania jej przez pozwaną Spółkę oraz potrącenie 10% kwot wpłaconych przez konsumenta (§ 11 pkt 1,3 i 5).

Powyższe postanowienia umowne z § 3 pkt 4 i § 12 pkt 2 wzorca naruszają zasadę ekwiwalentności świadczeń poprzez nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron z korzyścią dla pozwanej Spółki.

Pomimo uznania pozwu przez pozwaną Spółkę, Sąd zgodnie z art. 479<sup>41</sup> kpc nie oparł na tym wyroku, lecz na powyżej opisanych ustaleniach, dokonanych w oparciu o zgromadzony w sprawie materiał dowodowy.

W związku z tym, że materiał dowodowy oraz pisma procesowe stron pozwalały na uznanie sprawy za dostatecznie wyjaśnioną do stanowczego rozstrzygnięcia, Sąd wydał wyrok na posiedzeniu niejawnym (art. 479<sup>17</sup> kpc).

Z tych powodów Sąd orzekł jak w wyroku, zaś w przedmiocie jego publikacji i kosztów z tym związanych na podstawie art. 479<sup>44</sup> § 1 i § 2 kpc, a odnośnie kosztów postępowania na podstawie art. 98 § 1 i § 3 kpc i art. 99 kpc. ■

Sygn. akt XVII AmC 55/03

**WYROK W IMIENIU  
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 22 listopada 2004 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
w następującym składzie:  
Przewodniczący SSR del. (...)  
Protokolant: (...)  
po rozpoznaniu w dniu 22 listopada 2004 r. w Warszawie  
na rozprawie  
sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
przeciwko Budlex Spółka z o.o. w Toruniu  
o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone stosowanie i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowień wzorca umowy o nazwie: „Umowa Przedwstępna” o treści następującej:

1. § 6 ust. 2 „Cena określona w ust. 1 niniejszego paragrafu jest stała. Jednakże w przypadku dokonywania przez Kupującego zapłaty w częściach, kwota pozostająca do zapłaty będzie waloryzowana miesięcznie o wskaźnik 1,2% od kwot, których termin płatności przypada po terminie zapłaty zadatku określonego w § 7 ust. 1, począwszy od dnia zawarcia umowy do dnia zapłaty”;

2. § 7 ust. 5 w zakresie „W przypadku opóźnienia wpływu wymaganej kwoty lub zadatku na rachunek Sprzedającego, zgodnie z harmonogramem określonym w ust. 2 tego paragrafu, Sprzedający ma prawo naliczyć od każdej zaległej kwoty odsetki w wysokości 2% w skali miesiąca za okres od terminu wymagalności do dnia zapłaty”;

3. § 8 ust. 6 „W razie niestawiennictwa Kupującego w wyznaczonym terminie przekazania, Sprzedający dokona samodzielnie odbioru przedmiotu umowy i będzie to jednoznaczne z wykonaniem przez Sprzedającego umowy w tym zakresie. Strony zgodnie ustalają, że w takim przypadku Sprzedający upoważniony jest do wystawienia odpowiedniej faktury”;

4. § 8 ust. 7 w zakresie „W sytuacji określonej w art. 6 tego paragrafu jednostronny protokół sporządzony przez Sprzedającego zastępuje protokół odbioru”;

5. § 8 ust. 10 „Kupujący nie może odmówić odbioru przedmiotowego lokalu podczas drugiego odbioru technicznego z powołaniem się na nowe wady, których istnienie mógł stwierdzić podczas pierwszego odbioru”;

6. § 8 ust. 12 „Sprzedający może być zwolniony od odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem siły wyższej. Zdarzeniami siły wyższej są takie zdarzenia, które stoją na przeszkodzie wykonaniu obowiązku Sprzedającego określonego w niniejszej umowie, które wystąpiły lub stały się stronom wiadome po jej zawarciu, których nikt nie mógł przewidzieć w chwili zawarcia umowy, które są zewnętrzne w stosunku do działalności Sprzedającego, a w szczególności: pożar, susza, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, uszkodzenie maszyn i surowców niezbędnych do wykonania umowy i inne podobne zdarzenia”;

7. § 10 ust. 1 pkt c „Kupujący może rozwiązać niniejszą umowę w każdym czasie z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia z obowiązkiem zapłaty narosłych od dnia zawarcia umowy odsetek, kar umownych oraz z obowiązkiem zapłaty kary umownej z tytułu rozwiązania niniejszej umowy przez Kupującego w wysokości 10% ceny określonej w § 6 ust. 1”;

8. § 11 ust. 3 „W przypadku określonym w § 5 ust. 11 i § 10 ust. 2 pkt b) Kupujący zapłaci Sprzedającemu karę umowną w wysokości 10% ceny określonej w § 6 ust. 1”.

II. Zasądza od pozwanego Budlex Spółka z o.o. w Toruniu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) złotych tytułem zastępstwa procesowego.

III. Wpis tymczasowy w kwocie 500 (pięćset) złotych uznaje za ostateczny i nakazuje go pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa /kasa tutejszego Sądu/ tytułem wpisu, od którego powód był zwolniony.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

V. W pozostałej części oddala powództwo.

## UZASADNIENIE

Powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnosił o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umowy stosowanego przez pozwanego o nazwie „Umowa Przedwstępna” o treści następującej:

1. § 6 ust. 2 „Cena określona w ust. 1 niniejszego paragrafu jest stała. Jednakże w przypadku dokonywania przez Kupującego zapłaty w częściach, kwota pozostająca do zapłaty będzie waloryzowana miesięcznie o wskaźnik 1,2% od kwot, których termin płatności przypada po terminie zapłaty zadatku określonego w § 7 ust. 1, począwszy od dnia zawarcia umowy do dnia zapłaty”;

2. § 7 ust. 5 w zakresie „W przypadku opóźnienia wpływu wymaganej kwoty lub zadatku na rachunek Sprzedającego, zgodnie z harmonogramem określonym w ust. 2 tego paragrafu, Sprzedający ma prawo naliczyć od każdej zaległej kwoty odsetki w wysokości 2% w skali miesiąca za okres od terminu wymagalności do dnia zapłaty”;

3. § 8 ust. 6 „W razie niestawiennictwa Kupującego w wyznaczonym terminie przekazania, Sprzedający dokonuje samodzielnie odbioru przedmiotu umowy i będzie to jednoznaczne z wykonaniem przez Sprzedającego umowy w tym zakresie. Strony zgodnie ustalają, że w takim przypadku Sprzedający upoważniony jest do wystawienia odpowiedniej faktury”;

4. § 8 ust. 7 w zakresie „W sytuacji określonej w art. 6 tego paragrafu jednostronny protokół sporządzony przez Sprzedającego zastępuje protokół odbioru”;

5. § 8 ust. 10 „Kupujący nie może odmówić odbioru przedmiotowego lokalu podczas drugiego odbioru technicznego z powołaniem się na nowe wady, których istnienie mógł stwierdzić podczas pierwszego odbioru”;

6. § 8 ust. 12 „Sprzedający może być zwolniony od odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest następstwem siły wyższej. Zdarzeniami siły wyższej są takie zdarzenia, które stoją na przeszkodzie wykonaniu obowiązku Sprzedającego określonego w niniejszej umowie, które wystąpiły lub

stały się stronom wiadome po jej zawarciu, których nikt nie mógł przewidzieć w chwili zawarcia umowy, które są zewnętrzne w stosunku do działalności Sprzedającego, a w szczególności: pożar, susza, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, uszkodzenie maszyn i surowców niezbędnych do wykonania umowy i inne podobne zdarzenia”;

7. § 10 ust. 1 pkt c „Kupujący może rozwiązać niniejszą umowę w każdym czasie z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia z obowiązkiem zapłaty narosłych od dnia zawarcia umowy odsetek, kar umownych oraz z obowiązkiem zapłaty kary umownej z tytułu rozwiązania niniejszej umowy przez Kupującego w wysokości 10% ceny określonej w § 6 ust. 1”;

8. § 11 ust. 3 „W przypadku określonym w § 5 ust. 11 i § 10 ust. 2 pkt b) Kupujący zapłaci Sprzedającemu karę umowną w wysokości 10% ceny określonej w § 6 ust. 1”.

W uzasadnieniu pozwu powód podał, że pozwana Spółka prowadzi działalność developerską i w stosunkach z konsumentami stosuje w/w wzorzec umowy, w którym znajdują się zakwestionowane postanowienia umowne.

Odnosnie zakwestionowanego postanowienia umownego z pkt 1, to zdaniem powoda jest ono niedozwolone na podstawie art. 385<sup>1</sup> § 1 kc. Według powoda z uwagi na to, że proces budowy lokalu jest rozłożony w czasie, brak jest obiektywnych przyczyn do domagania się waloryzacji od kwot, których wpłata następuje także według wskaźnika 1,2% miesięcznie. W przypadku tego postanowienia umownego, jak twierdzi powód, dochodzi do sytuacji, kiedy cena w przypadku uiszczenia jej w ratach, faktycznie przeliczana jest w trakcie trwania i realizacji inwestycji (konsument nie zna rzeczywistej ceny lokalu w chwili zawarcia umowy) pomimo zapisu, że cena jest stała, co według powoda rażąco narusza interes konsumenta.

Ponadto, zdaniem powoda zapis ten narusza dobre obyczaje handlowe nakazujące przedsiębiorcy stosowanie w obrocie z konsumentami uczciwych zwyczajów w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej poprzez nienadużywanie w stosunku do konsumenta, jako strony słabszej, przewagi.

Odnosnie postanowienia umownego z § 7 ust. 5 wzorca umowy, to według powoda jest ono niedozwolone, w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 kc i art. 385<sup>3</sup> pkt 17 kc, gdyż przewiduje wygórowane odsetki w przypadku zwłoki w zapłacie rat, co daje 24% w skali roku w sytuacji, gdy roczne odsetki ustawowe wynoszą 13%. Poza tym według powoda postanowienie powyższe narusza dobre obyczaje, gdyż przedsiębiorca stosuje nieuczciwe zwyczaje w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej poprzez nadużywanie w stosunku do konsumenta przewagi kontraktowej w celu uzyskania nieuzasadnionych korzyści.

Odnosnie postanowienia umownego z § 8 ust. 6 wzorca, to zdaniem powoda jest ono niedopuszczalne w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 kc i art. 385<sup>3</sup> pkt 2 kc, ponieważ wyłącza odpowiedzialność pozwanego wobec konsumenta. Zdaniem powoda zapis ten pozbawia konsumenta prawa do odbioru lokalu, pozbawiając go możliwości stwierdzenia wykonania umowy przez pozwanego. Poza tym zapis ten według powoda narusza dobre obyczaje handlowe.

Z kolei postanowienie umowne określone w § 8 ust. 7 wzorca, zdaniem powoda jest niedozwolone w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 kc i art. 385<sup>3</sup> pkt 9 kc, gdyż wynika z niego, iż sporządzając jednostronny protokół zastępujący protokół odbioru w przypadku niestawiennictwa kupującego na termin odbioru – kontrahent dokonuje samodzielnie odbioru przedmiotu umowy i zastępuje on protokół podpisany przez obie strony.

Odnosnie postanowienia umownego określonego w § 8 ust. 10 wzorca, to w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 kc jest ono niedozwolone, gdyż postanowienie jest zbyt restrykcyjne, ponieważ konsument nie jest profesjonalistą i pozbawienie go prawa do powołania się na ujawnione później wady pozbawia go prawa do dochodzenia roszczeń z tytułu stwierdzonych wad i prawa do dysponowania lokalem.

Z kolei postanowienie umowne określone w § 8 ust. 12 wzorca, zdaniem powoda jest niedozwolone w świetle art. 385<sup>3</sup> pkt 2 kc, gdyż wyłącza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie i nienależyte wykonanie, gdyż dopuszcza jako zakwalifikowanie jako siły wyższej strajk, uszkodzenie maszyn i urzą-

żeń niezbędnych do wykonania umowy i innych podobnych zadań, pomimo, że nie spełniają one celu siły wyższej, z uwagi na charakter zewnętrzności i możliwość ich przewidzenia i zapobieżenia. Poza tym przedsiębiorca jako profesjonalista, przystępując do realizacji inwestycji powinien dochować należytej staranności w zakresie sprawności maszyn jak i doboru materiałów budowlanych. Według powoda strajk zaś ma związek z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa i nie jest zdarzeniem o charakterze zewnętrznym.

Odnosnie postanowień umownych z § 10 art. 1 pkt c i § 11 ust. 3 wzorca, to w ocenie powoda są one niedozwolone w świetle art. 385<sup>3</sup> pkt 17 kc, gdyż przewidują obowiązek konsumenta zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej w wysokości 10% z tytułu rozwiązania umowy lub nie przystąpienia dwukrotnego do umowy sprzedaży bądź zalegania w zapłacie raty przez okres 30 dni. Poza tym według powoda pozwany w wyniku odstąpienia od umowy przez konsumenta nie poniesie szkody na poziomie, na którym domaga się kary umownej. Ponadto zdaniem powoda następuje też skumulowanie różnych kar, które konsument jest zobowiązany ponieść (odsetki, kary umowne), co stanowi dla konsumenta znaczną dolegliwość.

Pozwany: Budlex Spółka z o.o. w Toruniu wniosła o oddalenie powództwa, twierdząc, że pismem z dnia 26.08.03 r. zawiadomiła powoda o dostosowaniu ze względu na dobro klientów, wzorów umów do zaleceń wynikających ze stanowiska powoda zawartego w jego piśmie z 24.06.03 r. Zdaniem pozwanego powyższe przemawia za tym, że nie dał powodu do wytoczenia niniejszego powództwa, zaś z ostrożności procesowej stwierdził, że zakwestionowane postanowienia umowne nie mają charakteru niedozwolonego.

Powód, w związku z odpowiedzią na pozew, podtrzymał żądanie pozwu i podał, że został on wniesiony przed upływem 6 miesięcy od dokonania zmiany wzorca przez pozwanego (art. 479<sup>39</sup> kpc) oraz fakt zmiany przez pozwanego zakwestionowanych postanowień umownych potwierdza, że miały one charakter niedozwolony.

**Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:**

Pozwana Spółka prowadzi działalność gospodarczą wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego m. in. w zakresie budowy i sprzedaży lokali mieszkalnych. W swojej działalności pozwana Spółka posługuje się w kontaktach z konsumentami wzorcem umowy: „Umowa Przedwstępna”, który zawiera zakwestionowane postanowienia umowne (dowód: wypis z rejestru handlowego k 23-29, wzorzec umowy k 11-16).

Powód dokonując analizy w/w wzorca umowy zakwestionował powyższe jego postanowienie jako niedozwolone.

W związku z tym pozwany pismem z dnia 26.08.03 r. powiadomił powoda o zmianie zakwestionowanych postanowień wzorca i przedstawił ich nowe brzmienie (dowód: w/w pisma pozwanego k 47-52). Z kolei pismem z dnia 8.09.03 r. pozwany zwrócił się do powoda o wycofanie niniejszego pozwu z uwagi na dostosowanie zmian wzorca umowy do wskazanych przez powoda wskazań (dowód: w/w pismo k 30-37).

**Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:**

Powództwo w przeważającej części jest uzasadnione.

Zgodnie z art. 479<sup>39</sup> kpc z żądaniem wezwania postanowienia wzorca umowy za niedozwolone można wystąpić również wtedy, gdy pozwany zaniechał jego stosowania, jeżeli od tego momentu nie minęło sześć miesięcy.

Powództwo w niniejszej sprawie zostało wniesione w dniu 1 września 2003 r., zaś pozwany w sierpniu zawiadomił powoda o zmianie wzorca umowy (dowód pismo z k 47-52) w zakresie zakwestionowanych postanowień oraz, że nastąpiło to z inicjatywy nowego zarządu Spółki, który został powołany w lipcu 2003 r. Z powyższego wynika, że powództwo zostało przez powoda wniesione przed upływem 6 miesięcy od zaniechania stosowania przez pozwanego zakwestionowanych postanowień wzorca.

W związku z tym zarzut pozwanego, iż nie dał powodu do wytoczenia powództwa jest w świetle art. 479<sup>39</sup> kpc nieuzasadniony.

Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 kc postanowienia umowy zawartej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to jednak postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z kolei nie uzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przyjętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (§ 3 w/w art.). Ciężar udowodnienia tej okoliczności spoczywa na tym, kto się na to powołuje (§ 4 w/w art.). W niniejszej sprawie pozwany nie przedstawił żadnych dowodów, że zakwestionowane w pozwie postanowienia umowne wzorca umowy były uzgodnione indywidualnie.

W art. 385<sup>3</sup> kc wymienione są przykłady niedozwolonych postanowień umownych. Przechodząc do analizy wymienionych w pozwie postanowień umownych wzorca, to w ocenie Sądu jest ona w znacznej części zbieżna z tą przeprowadzoną przez powoda. Odnośnie postanowienia umownego z § 6 ust. 2 wzorca, to poza tym, że jak słusznie podał powód jest ono sprzeczne z dobrymi obyczajami handlowymi i rażąco narusza interes konsumenta, to zdaniem Sądu umożliwił pozwalnemu po zawarciu umowy z konsumentem podwyższyć ostateczną cenę na skutek waloryzacji poszczególnych rat płatności, a jednocześnie nie zapewnia konsumentowi możliwości odstąpienia z tego powodu od umowy, co stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w świetle art. 385<sup>3</sup> pkt 20 kc.

Zapis postanowienia umownego z § 7 ust. 5 wzorca rzeczywiście przewiduje rażąco wysokie odsetki umowne, które przewyższają ustawowe i z tego powodu należy je uznać za niedozwolone (art. 385 pkt 17 kc).

Zapis postanowienia umownego z § 8 ust. 6 wzorca jest niedozwolony, gdyż umożliwia pozwanemu bez obecności konsumenta dokonać odbioru lokalu i zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wobec konsumenta, co w świetle art. 385<sup>1</sup> § 1 kc stanowi niedozwoloną klauzulę, gdyż po stanowienie to rażąco narusza interes konsumenta.

Odnosnie § 8 ust. 7 wzorca, to Sąd częściowo podzielił żądanie pozwu uznając, że stanowi ono niedozwolone postanowienie umowne w zakresie od słów „*W sytuacji określonej w ust. 6 tego paragrafu jednostronny protokół sporządzony przez Sprzedającego zastępuje protokół odbioru*” na podstawie art. 385<sup>1</sup> § 1 kc i 385<sup>3</sup> pkt 9 kc. Zapis ten umożliwia pozwanemu kosztem interesu konsumenta uznać sporządzony pod jego nieobecność jednostronny protokół odbioru lokalu za równoważny z tym, podpisanym przez obie strony umowy. Zapis ten przyznaje pozwanemu uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. W pozostałym zakresie w/w postanowienia umowne odnośnie sporządzania protokołu odbioru przedmiotu umowy podpisanego przez obie strony Sąd uznał, że nie ma charakteru niedozwolonego i dlatego w tej części oddalił powództwo.

Następne postanowienie umowne z § 8 ust. 10 wzorca stanowi niedozwoloną klauzulę umowną, gdyż rażąco narusza interes konsumenta i dobre obyczaje (art. 385<sup>1</sup> § 1 kc). Zapis ten ogranicza prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu stwierdzonych wad lokalu, których nie zgłosił podczas pierwotnego odbioru technicznego, sprowadza się to do sytuacji, że pomimo wad lokalu pozwany będzie zwolniony z odpowiedzialności za nie, a konsument pozbawiony prawa do odmowy odbioru wadliwego lokalu. Z tego powodu jest również niedopuszczalna klauzula umowna określona w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 kc.

Postanowienie umowne określone w § 8 ust. 12 wzorca z kolei stanowi niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 kc, gdyż zalicza do siły wyższej zwalniającej pozwanego od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy także zdarzenia takie jak strajk lub uszkodzenie maszyn i surowców niezbędnych do wykonania umowy, pomimo, że zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego nie stanowią zdarzeń egzoneracyjnych.

Siłą wyższą zgodnie z tym orzecznictwem są zdarzenia zewnętrzne, mające swoje źródło poza urządzeniem, z którego funkcjonowaniem związana jest odpowiedzialność odszkodowawcza, poza tym nie jest ono możliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia im. Natomiast przytoczone powyżej zdania (strajk, uszkodzenie maszyn) nie spełniają tych przesłanek, jak słusznie podał powód.

Ostatnie dwa postanowienia umowne wzorca (§ 10 ust. 1 pkt c i § 11 ust. 3) przewidujące konsekwencje dla konsumenta w postaci odsetek i kar umownych w przypadku rozwiązania przez niego umowy stanowią niedozwoloną klauzulę umowną określoną w art. 385<sup>3</sup> pkt 17 kc. Przewidziana w tym zapisie kara umowna w wysokości 10% ceny lokalu jest rażąco wygórowana biorąc pod uwagę przeciętną cenę niewykończonego lokalu. Ponadto kara taka nie jest przewidziana w przypadku rozwiązania umowy przez pozwanego, co narusza zasady ekwiwalentności świadczeń umowy i stanowi niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 16 kc. Fakt zmiany powyższych postanowień przez pozwanego potwierdza również zasadność ich zakwestionowania. Z tych powodów Sąd orzekł, jak w wyroku, zaś z przedmiocie zwrotu kosztów postępowania na podstawie art. 100 kpc w zw. z art. 99 kpc. Na podstawie art. 479<sup>44</sup> § 1 i 2 Sąd orzekł o publikacji wyroku i jego kosztach. ■

Sygn. akt I CKN 92/2000

**WYROK SĄDU NAJWYŻSZEGO  
IZBA CYWILNA**

Dnia 12 kwietnia 2002 r

**Opinią biegłego w rozumieniu art. 278 kpc jest tylko opinia złożona przez osobę wyznaczoną przez sąd. Prywatne ekspertyzy opracowane na zlecenie stron – w toku procesu lub przed jego wszczęciem – należy traktować jako przedstawienie przez stronę jej stanowiska w sprawie z uwzględnieniem wiadomości specjalnych.**

Przewodniczący: (...)

Sędziowie SN: (...)

Protokolant: (...)

Sąd Najwyższy w sprawie z odwołania Polskiej Telewizji Kablowej „O.” Sp. z o.o. w K., obecnie: „U.” Sp. z o.o. w W. przeciwko Prezesowi urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o przeciwdziałanie praktykom monopolistycznym, po rozpoznaniu w Izbie Cywilnej w dniu 12 kwietnia 2002 r. na rozprawie kasacyjnej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Antymonopolowego z dnia 29 września 1999 r. XVII Ama 77/98

uchyla zaskarżony wyrok i przekazuje Sądowi Okręgowemu w Warszawie - Sądowi Antymonopolowemu do ponownego rozpoznania i orzeczenia o kosztach postępowania kasacyjnego.

**UZASADNIENIE**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją z dnia 29 grudnia 1998 r. (...) nakazał Polskiej Telewizji Kablowej „O.” Spółce z o.o. w K. zaniechanie stosowania praktyk monopolistycznych, które polegają na nadużywaniu pozycji dominującej na rynku przez „niestworzenie jednolitego systemu załatwiania skarg i reklamacji abonentów telewizji kablowej, w szczególności w zakresie przyznawania bonifikat

za przerwy w przesyłaniu sygnału telewizyjnego, co stwarza konsumentom uciążliwe warunki dochodzenia swoich praw” oraz przez narzucanie abonentom telewizji kablowej formy uczestnictwa w rynku na zasadach mniej korzystnych niż miałyby to miejsce w warunkach istnienia efektywnej konkurencji, co wyraża się wprowadzeniem do umowy o świadczenie usług klauzuli uprawniającej „O.” do zmiany, bez uprzedzenia abonentów, listy programów, układu i pasma ich nadawania oraz arbitralnym podwyższeniem opłaty abonamentowej, bez przyznania abonentowi prawa do zapoznania się z jej kalkulacją.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, że Polska Telewizja Kablowa „O.” Spółka z o.o. w K. świadczy usługi na rynku telewizji kablowej na terenie południowej Polski. Zasięgiem swojego działania obejmuje byłe województwa: o., c., w. i k. Udział „O.” w rynku telewizji kablowej w byłym województwie k. wynosi 40,8%. Za rynek relewantny w sprawie Urząd uznał „określone dzielnice, osiedla mieszkaniowe czy też poszczególne bloki, które w wyniku okablowania zostały objęte infrastrukturą PTK i w których jest ona jedynym operatorem telewizji kablowej”. Na tym rynku „O.” ma pozycję monopolistyczną, ponieważ nie spotyka się z konkurencją w zakresie świadczenia usługi przesyłania sygnału radiowego i telewizyjnego za pośrednictwem sieci kablowej. Wykorzystując tę pozycję narzucił on abonentom uciążliwe warunki dochodzenia ich praw. Nie stworzył bowiem jednolitego i przejrzystego systemu reklamacji w zakresie przyznawania abonentom bonifikaty za przerwy w przesyłaniu sygnału telewizyjnego. Zdaniem Urzędu okoliczności, że „O.” monitoruje dostarczanie sygnału telewizyjnego oraz właściwość usługi, która ma charakter ciągły, przemawiają za wprowadzeniem systemu automatycznego przyznawania abonentom bonifikaty za przerwy w dostarczaniu sygnału, co oszczędziłoby im uciążliwych starań o jego uzyskanie.

Przejawem monopolistycznej praktyki jest wprowadzenie przez „O.” w 1998 r. do „Regulaminu świadczenia usług” postanowienia, które uprawnia go do zmiany oferty programowej, tj. liczby, układu i pasma programów oraz ich podziału na pakiety, bez wypowiedzenia warunków umowy. „O.” nadużywa swojej pozycji dominującej na rynku także w ten sposób, że bez

przedstawienia kalkulacji, podwyższa opłatę abonamentową, uzasadniając decyzję ogólnikowo, np. rozszerzeniem oferty programowej.

Zdaniem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowanie „O.” narusza art. 5 ust. 1 i art. 5 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym (Dz. U. 1997 r. Nr 49 poz. 318).

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy zaskarżonym wyrokiem, na skutek odwołania „O.”, zmienił decyzję Prezesa Urzędu i umorzył postępowanie administracyjne oraz orzekł o kosztach postępowania.

Sąd Antymonopolowy poddał weryfikacji ustalenie rynku relewantnego w sprawie, uwzględniając wejście na rynek, po wydaniu zakwestionowanej decyzji, dwóch operatorów telewizji cyfrowej tj. „C.” i „W.”. Uznał - opierając się na dowodach z dokumentów i opinii technicznej biegłych sądowych Jerzego M. i Włodzimierza M., przeprowadzonych w sprawie XVII Ama 77/98 oraz na zeznaniach świadków złożonych w rozpoznawanej sprawie – że z punktu widzenia abonentów usługi świadczone przez tradycyjnych operatorów satelitarnej telewizji kablowej i operatorów satelitarnej telewizji cyfrowej mają charakter substytutowy. Oba rodzaje telewizji oferują podobne zestawy programów, zbliżona jest organizacja ich nadawania, odznaczają się one trwałą tendencją do wprowadzania usług intermedialnych, stanowiących wyznacznik konkurencji, telewizja cyfrowa spowodowała spadek dynamiki wzrostu liczby abonentów telewizji kablowej. Substytutowy charakter usług świadczonych przez operatorów telewizji kablowej i cyfrowej pozwala uznać ich za konkurentów w rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów. Przemawia to – zdaniem Sądu Antymonopolistycznego – za potrzebą szerszego określenia rynku relewantnego, niż w zakwestionowanej decyzji. W szczególności należy większe znaczenie przypisać funkcjonowaniu usług telekomunikacyjnych świadczonych przy okazji przekazywania programów telewizyjnych. Z tego powodu za rynek produktowy w sprawie należy uznać rynek operatorskich usług telewizyjno-telekomunikacyjnych świadczonych za pośrednictwem urządzeń sateli-

tarnych. Ze względu natomiast na takie okoliczności, jak działanie operatorów telewizji cyfrowej na terenie całego kraju, obecność dużych operatorów telewizji kablowej na wielu rynkach lokalnych i konieczność uwzględnienia w polityce rynkowej przez obu operatorów istniejącej między nimi konkurencji, produktowy rynek usług telewizyjno-telekomunikacyjnych świadczonych za pomocą urządzeń satelitarnych, należy traktować jako rynek krajowy, a nie lokalny.

Zdaniem Sądu Antymonopolowego na ustalonym przez niego rynku relewantnym, powód nie ma pozycji dominującej. Na skutek wejścia na rynek dynamicznie rozwijającej się telewizji cyfrowej stracił on tę pozycję na trwałe. Z tego względu zakwestionowaną decyzję należało uchylić i umorzyć postępowanie administracyjne.

W kasacji, opartej na obu podstawach z art. 393<sup>1</sup>kpc, pozwany zarzucił naruszenie art. 2 pkt 6 i art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów (Dz. U. 1999 r. Nr 52 poz. 547) przez błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie oraz obrażają art. 233 § 1 kpc, art. 328 § 2 kpc i art. 299 kpc. Powołując się na te podstawy wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania.

#### **Sąd Najwyższy zważył, co następuje:**

Sąd Antymonopolowy, weryfikując w sprawie ustalenie rynku relewantnego, wykorzystał materiał, który został zgromadzony w sprawie z odwołania wniesionego przez spółkę z o.o. „T.” w Ł. przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o przeciwdziałanie praktykom monopolistycznym, Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 17 marca 1999 r. XVII Ama 77/98 (Wokanda 2000/8 str. 58). Obejmuje on między innymi, stanowiące załączniki do pisma powoda z dnia 17 lutego 1999 r., opinię techniczną z dnia 13 lutego 1999 r. wydaną przez biegłego sądowego Jerzego M., której przedmiotem była ocena „zagrożenia sieci telewizji kablowej ze strony platform cyfrowych” oraz opinię Włodzimierza M. z dnia 12 lutego 1999 r., dotyczącą tego samego zagadnienia, opracowaną – jak wynika z tej opinii – na prośbę Jerzego M.

W rozpoznawanej sprawie wymienione ekspertyzy zostały potraktowane jako dowód z opinii biegłego. Sąd, opierając się na opiniach biegłych Jerzego M. i Włodzimierza M. oraz wskazanych dowodach osobowych, które uznał za wiarygodne także dlatego, że znalazły potwierdzenie w tych opiniach biegłych, szerzej niż Prezes Urzędu określił rynek relewantny w sprawie, co w konsekwencji doprowadziło do ustalenia, że powód na tak oznaczonym rynku trwale utracił pozycję dominującą.

W rozumieniu art. 278 kpc – co potwierdzają zgodnie judykatura i doktryna - opinią biegłego jest tylko opinia złożona przez osobę wyznaczoną przez sąd. Jak wyjaśnił Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 29 września 1956 r. 3 CR 121/56 (OSN 1958/I poz. 16) nie może być traktowana jako dowód w procesie opinia biegłego, choćby był nim stały biegły sądowy, sporządzona na piśmie na polecenie strony i złożona do akt sądowych. Prywatne ekspertyzy opracowane na zlecenie stron, czy to w toku procesu, czy jeszcze przed jego wszczęciem należy traktować, w razie przyjęcia ich przez sąd orzekający, jako wyjaśnienie stanowiące poparcie, z uwzględnieniem wiadomości specjalnych, stanowiska stron. W takiej sytuacji, jeżeli istotnie zachodzi potrzeba wyjaśnienia okoliczności sprawy z punktu widzenia wymagającego wiadomości specjalnych, sąd powinien według zasad unormowanych w kodeksie postępowania cywilnego dopuścić dowód z opinii biegłego (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 czerwca 1974 r. II CR 260/74 nie publ.).

Nie ulega wątpliwości, że oparcie rozstrzygnięcia na prywatnych ekspertyzach złożonych przez powoda w innym procesie jest przede wszystkim naruszeniem przepisów kodeksu, które regulują zasady przeprowadzenia dowodu z opinii biegłego. Jednakże w okolicznościach rozpoznawanej sprawy uzasadnia ono również – co trafnie podniósł skarżący – zarzut obrazy art. 233 § 1 kpc.

Przed wszystkim ekspertyza Jerzego M. i Włodzimierza M. nie kwalifikowały się do oceny na podstawie art. 233 § 1 kpc jako dowód z opinii biegłego, ponieważ nie mają one takiego charakteru w sprawie. W konsekwencji – wbrew stanowisku Sądu – nie stanowią one wiarygodnego dowodu, który mógł być wykorzystany w sprawie do dokonania istotnych ustaleń, wymagają-

cych wiadomości specjalnych. Ponadto wadliwa kwalifikacja omawianych ekspertyz podważa także prawidłowość oceny dowodu z zeznań świadka Anny B. i z zeznań Tomasza F. Sąd wskazał bowiem jako argument wspierający wiarygodność tych dowodów ich zgodność z opiniami biegłych.

Stwierdzone uchybienie nie pozwala odeprzeć zarzutu skarżącego, że zakwestionowane rozstrzygnięcie zostało oparte na wadliwie ustalonej podstawie faktycznej. Jej podważenie powoduje zaś, że przede wszystkim nie poddaje się kontroli ustalenie rynku relewantnego w sprawie, które ma zasadnicze znaczenie dla rozstrzygnięcia sporu.

Kwestia ustalenia rynku relewantnego w sprawie wymaga również – co trafnie podniósł skarżący – odniesienia się do judykatury w Unii Europejskiej. Orzecznictwo Komisji Wspólnot Europejskich przyjmuje bowiem, mimo wprowadzenia techniki cyfrowej, istnienie odrębnego rynku sieci kablowej (por. decyzje komisji z dnia 9 lutego 1994 r. w sprawie postępowania na podstawie Rozporządzenia Rady (EWG) (Nr ...), Prawo Konkurencji, Kontrola Łączenia Przedsiębiorstw II, Dom Wydawniczy „Elipsa”, Warszawa 1998 str. 9).

Z przedstawionych powodów drugą podstawę kasacyjną należało uznać za usprawiedliwioną. W konsekwencji poza kontrolą Sądu pozostała pierwsza podstawa kasacyjna, ponieważ ocenę zarzutów naruszenia prawa materialnego uniemożliwia brak w sprawie prawidłowo ustalonej podstawy faktycznej rozstrzygnięcia (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 marca 1997 r. II CKN 60/97 OSNC 1997/9 poz. 128).

Z tych względów i na podstawie art. 393<sup>13</sup> § 1 kpc oraz art. 108 § 2 w zw. z art. 393<sup>19</sup> kpc. Sąd Najwyższy orzekł, jak w sentencji wyroku. ■

**ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO**

Dnia 28 maja 2010 roku

Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich po rozpoznaniu w dniu 28 maja 2010 roku w Warszawie sprawy z wniosku P.S. zam. w K. przeciwko Bankowi o zapłatę 1.500 zł

1. zasądza od Banku na rzecz P.S. kwotę 1.500 (jeden tysiąc pięćset) zł z tytułu należności głównej oraz kwotę 50 (pięćdziesiąt) zł z tytułu zwrotu opłaty arbitrażowej;
2. zasądza od Banku na rzecz Biura Arbitra Bankowego kwotę 75 (siedemdziesiąt pięć) zł z tytułu zwrotu kosztów postępowania.

**UZASADNIENIE**

Wnioskodawca P.S. wniósł o zasądzenie od Banku kwoty 1.500 zł z tytułu zwrotu nadpłaconej kwoty kredytu, który spłacił jako spadkobierca zmarłego kredytobiorcy J. S. Bank wniósł o oddalenie wniosku jako niezasadnego.

**Arbiter ustalił i zważył, co następuje:**

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione.

Przesłankami odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (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 Wnioskodawcy (art. 6 kc), który udowodnił zaistnienie powyższych przesłanek.

Bezspornym jest, że w dniu 9 października 2007 roku do Banku wpłynął pocztą akt zgonu J.S., a na kopercie podany był adres nadawcy – Wnioskodawcy P.S.: S\*\*\* ul. Wiejska 24, K\*\*\*. Bank przesłał wówczas, na adres kredytobiorcy, gdyż krąg spadkobierców zmarłego nie był jeszcze znany (ul. P\*\*\* 55, S\*\*\*) pismo informujące o możliwości dochodzenia roszczeń od TU Amplico Life (dowód – pismo z dnia 23 października 2007 roku). Zgodnie z postanowieniem Sądu Rejonowego w S. Wydział I Cywilny z dnia 12 lutego 2008 r. Wnioskodawca P.S. nabył spadek po J.S. w całości (dowód - postanowienie) i stał się zobowiązanym do spłaty zobowiązań wynikających z umów zawartych przez kredytobiorcę z Bankiem nr: 7572150040170, 757215041064, 757215840075, 757215840156, 767215041013, 767215041052, 767215840006, 7672158411007 oraz 857215841010.

Bezsporne jest, że w dniu 27 października 2008 roku Wnioskodawca dokonał spłaty zobowiązań wynikających z umowy nr 757215040170 i nr 757215840156 i w dniu 30 października 2008 roku Bank zwrócił przekazem pocztowym nadpłacone kwoty kredytów na adres: J.S. ul. P\*\*\* 55, S\*\*\*. Przekaz został odebrany przez osobę trzecią, a odebrana kwota nie została Wnioskodawcy przekazana (dowód – reklamacje pocztowe).

W dniu 30 listopada 2009 roku skarżący złożył reklamację, w której przyznał, że pracownik Banku poinformował go, aby na blankietach wpłat pospisywał się swoim imieniem i nazwiskiem, co uczynił (dowód – pismo z dnia 30.11.09r., dowody wpłat).

Skarżący podniósł, iż Bank nie dochował należytej staranności związanej z wstąpieniem przez Wnioskodawcę w prawa i obowiązki zmarłego kredytobiorcy i pomimo, że posiadał informację o adresie zamieszkania Wnioskodawcy oraz o tym, iż nie zamieszkuje On pod adresem wskazanym w umowach kredytowych, przekazał nadpłacone kwoty na nieaktualny adres.

Istota sporu sprowadza się do ustalenia czy dokonując zwrotu nadpłaty należności kredytowych na adres zmarłego kredytobiorcy, Bank dochował należytej staranności i czy swoim działaniem nie wyrządził szkody w majątku Wnioskodawcy. Dokonując oceny i zakładając, że staranność działania Banku z uwagi na

prorowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc), przede wszystkim wskazać należy, iż zgodnie z oświadczeniem Banku oraz dokumentami przedstawionymi przez Wnioskodawcę (odpis aktu zgonu kredytobiorcy), Bank posiadał wiedzę o śmierci kredytobiorcy oraz o wstąpieniu Wnioskodawcy w jego prawa i obowiązki. Tym samym wszelka korespondencja winna być wysyłana na znany Bankowi adres P.S. i należy wskazać, że na ten adres Bank kierował wcześniejszą korespondencją (dowód – pismo z dnia 23 października 2007 r.).

Nawet jeśli Bankowi nie byłby znany ten adres, nie ustalając prawidłowych danych adresowych spadkobiercy, przekazał środki na adres zmarłego kredytobiorcy na własne ryzyko (vide – oświadczenie Banku, że automatycznie dokonał zwrotu). Wysyłając środki na inny adres i inne nazwisko niż uprawnionego do ich otrzymania (przekazy adresowane były na zmarłego J.S.), Bank nie dołożył elementarnej staranności, jak też naruszył Zasady Dobrej Praktyki Bankowej (Rozdział II „Zasady postępowania banków w stosunkach z klientami:” p. 1. W stosunkach z klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością.”.

Ponadto wskazać należy, iż zgodnie z art. 452 kc, jeżeli świadczenie zostało spełnione do rąk osoby nieuprawnionej do jego przyjęcia, a przyjęcie świadczenia nie zostało potwierdzone przez wierzyciela, dłużnik jest zwolniony w takim zakresie, w jakim wierzyciel ze świadczenia skorzystał. Ponieważ bezsporne jest, że Wnioskodawca nie skorzystał ze świadczenia, Bank jest zobowiązany do jego spełnienia na rzecz Wnioskodawcy. Wskazać również należy, iż to Bank jest podmiotem uprawnionym do dochodzenia zwrotu świadczenia nienależycie przyjętego przez osobę trzecią.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za zasadne, Arbiter Bankowy orzekł, jak w p. 1.

Na podstawie § 20 ust. 2 p. 4 w zw. z § 23 ust. 1-2 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, Arbiter orzekł o kosztach postępowania (p. 1 i 2). ■

Poniżej zamieszczamy sentencję wyroku ETS z dnia 15 kwietnia 2010 roku, która stanowi kolejne uzasadnienie dla stanowiska, że w przypadku skorzystania przez konsumenta z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, sprzedawca nie może obciążać konsumenta kosztami wysyłki towarów.

## WYROK TRYBUNAŁU (czwarta izba)

z dnia 15 kwietnia 2010 r.

### W sprawie C 511/08 (Dz.U. C 32 z 7.2.2009)

#### Sąd krajowy

Bundesgerichtshof

#### Strony w postępowaniu przed sądem krajowym

Strona skarżąca: Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH

Strona pozwana: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV

#### Przedmiot

Wniosek o wydanie orzeczenia w trybie prejudycjalnym - Bundesgerichtshof - Wykładnia art. 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie drugie oraz art. 6 ust. 2 dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz.U. L 144, s. 19) - Przepisy krajowe pozwalające na obciążenie konsumenta kosztami wysłania towaru w razie odstąpienia od umowy.

#### Sentencja

Artykuł 6 ust. 1 akapit pierwszy zdanie drugie i art. 6 ust. 2 dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość należy interpretować w ten sposób, że stoją one na przeszkodzie stosowaniu uregulowania krajowego, które pozwala dostawcy na obciążenie konsumenta, w umowie zawieranej na odległość, kosztami wysyłki towarów w przypadku wykonania przez tego ostatniego przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy. ■



# Prawa pasażerów linii lotniczych na terenie Unii Europejskiej - cz.2

Z roku na rok wzrasta zainteresowanie konsumentów podróżami lotniczymi. Coraz częściej wybierają oni ten środek transportu, by dotrzeć na wymarzone wakacje, odwiedzić rodzinę, czy spędzić weekend w jednej z europejskich stolic. Konsumentci podróżujący liniami lotniczymi muszą dysponować niezbędną wiedzą w kwestii przepisów dotyczących podróżowania, aby mogli egzekwować swoje prawa w razie pojawienia się problemu. Przypominamy zatem kilka istotnych informacji, jak powinien zachować się konsument, który chce wrócić z podróży nie tylko z bagażem niezapomnianych wspomnień.

Problematykę odpowiedzialności z tytułu zagubienia bagażu, jego uszkodzenia czy opóźnienia w dostarczeniu bagażu reguluje Konwencja o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego z dnia 28 maja 1999 r. zwana Konwencją montrealską. Istotna z punktu widzenia pasażera linii lotniczych jest również znajomość ograniczeń w przewozie bagażu kabinowego, które uregulowane zostały w Rozporządzeniu (WE) 185/2010 z dnia 4 marca 2010 r. ustanawiającym szczegółowe środki w celu wprowadzenia w życie wspólnych podstawowych norm ochrony lotnictwa cywilnego.

## Ograniczenia w przewozie bagażu kabinowego

6 listopada 2006 r. wprowadzone zostały zaostrzone przepisy w zakresie bezpieczeństwa (pierwotnie Rozporządzeniem Komisji (WE) nr 1546/2006, następnie zastąpione ono zostało obowiązującym obecnie Rozporządzeniem (WE) 185/2010) i obejmują one wszystkich pasażerów wylatujących z lotnisk znajdujących się na terytorium UE. Wzmocniona kontrola pasażerów i ich bagażu podręcznego prowadzona jest pod kątem przewożenia płynów oraz innych materiałów i przedmiotów znajdujących się na liście przedmiotów zakazanych do wnoszenia na pokład samolotu.

Płynami są w rozumieniu Rozporządzenia:

- woda i inne napoje, zupy, syropy
- perfumy
- kremy, balsamy i olejki
- areozole
- żele (w tym żele do włosów i do kąpieli)
- płyny w pojemnikach pod ciśnieniem (w tym dezodoranty, pianki do golenia i inne pianki)
- pasty (w tym pasty do zębów)
- tusze do rzęs
- i inne substancje o podobnej konsystencji

Pasażer w bagażu podręcznym może przewozić płyny w pojemnikach o maksymalnej pojemności 100 ml. Dodatkowo pojemniki te muszą być zapakowane w plastikową, zamykaną, przezroczystą torbę o pojemności 1 litra. Jeden pasażer może przenieść jedną taką torbę.

Dozwolone jest wnoszenie na pokład samolotów jedzenia dla niemowląt, m. in.: mleka w proszku, mleka płynnego, wody i soków owocowych w ilościach przeznaczonych do spożycia w trakcie podróży. To samo dotyczy leków w płynie, jeśli są niezbędne dla pasażera podczas odbywania podróży. Operator kontroli bezpieczeństwa może prosić o potwierdzenie autentyczności danego lekarstwa. Ponadto nie muszą być one umieszczone w plastikowej torbie. Pasażer sam zawiadamia funkcjonariuszy dokonujących kontroli o w/w lekarstwach, nie czekając na efekt kontroli.

Podobnie sytuacja wygląda z żywnością. Produkty w stanie stałym, takie jak czekolada, kanapki, warzywa i owoce są dozwolone w dowolnych ilościach (z zastrzeżeniem przepisów celnych). Żywność w płynie, taka jak jogurty, kremy, dżemy i galaretki, podlega ograniczeniom objętości pojemnika 100 ml i pojemniki te muszą się mieścić w 1-litrowej plastikowej torbie. Do kategorii żywności w płynie mogą być również zaliczone pasztety czy sery typu fromage.

Pamiętać o tym należy w szczególności w trakcie powrotów z wakacji, gdy przywozimy ze sobą pamiątki lub prezenty dla najbliższych właśnie w takiej postaci. Wówczas tego typu produkty należy zapakować do bagażu głównego, aby nie zostały skonfiskowane przez funkcjonariuszy dokonujących kontroli.

Pamiętać również należy, że sprzęt elektroniczny (laptopy, kamery) oraz odzież wierzchnia muszą zostać skontrolowane jako oddzielna sztuka bagażu. W związku z tym, podczas kontroli bezpieczeństwa konieczne jest wyjęcie wszelkiej elektroniki z bagażu kabinowego i przekazanie jej oddzielnie do kontroli. Identycznie konsument postępować powinien w przypadku posiadania na sobie odzieży wierzchniej (kurtki, płaszcz, marynarki). Może to być istotne również z punktu widzenia ograniczeń w ilości sztuk bagażu, które można wnieść na pokład samolotu, w szczególności gdy podróż odbywa się tanimi liniami.

### **Zagubienie bagażu, opóźnienie w jego dostarczeniu**

Jeśli po wylądowaniu na lotnisku nie udaje się odnaleźć na taśmie bagażu nadanego jako główny (rejestrowy), wówczas właściwym do udzielenia pomocy czy informacji będzie punkt bagażowy (Lost & Found, Luggage enquiry) zlokalizowany w hali przylotów na wszystkich lotniskach. Pracownik punktu bagażowego może zapytać o przedstawienie kwitu bagażowego oraz odcinka biletu lotniczego. W momencie zgłaszania problemu zagubienia bagażu wystawiany jest dokument P.I.R. – Property Irregularity Report – protokół nieprawidłowości. Protokół ten może mieć formę gotowego formularza, który będziemy odręcznie wypełniać albo może się zdarzyć, że pracownik punktu bagażowego odbierze od pasażera dane związane z zagubionym bagażem i wręczy mu gotowy wydruk lub tylko uproszczone pokwitowanie, będące dowodem rejestracji w systemie informatycznym linii lotniczych.

Dokument ten bezwzględnie należy zachować. Będzie on podstawą do składania reklamacji do linii lotniczych w sytuacji nieodnalezienia się bagażu. W momencie wypełnienia formularza pasażer może wybrać, czy odbierze go sam, czy ma on zostać dostarczony przez kuriera. Bagaż zostanie przekazany w zamian za naszą kopię PIRu.

W wyniku zagubienia bagażu przez linie lotnicze pasażer może być pozbawiony przez kilka godzin lub dni przede wszystkim rzeczy pierwszej potrzeby, jak kosmetyki czy bielizna. Niektóre linie lotnicze dysponują specjalnymi zestawami z podstawowymi przybarami. Jeśli jednak nie zaoferowano konsumentowi takiego zestawu lub jest on niewystarczający, wówczas istnieje możliwość nabycia produktów pierwszej potrzeby we własnym zakresie, zachowując jednak wszystkie rachunki, które będą stanowiły podstawę do dochodzenia roszczeń od linii lotniczych w postępowaniu reklamacyjnym.

Jeśli jednak bagaż nie zostanie odnaleziony w przeciągu 21 dni od przyjazdu i linie lotnicze nie uznają wcześniejszej utraty bagażu, to oficjalnie zostanie on uznany za zaginiony. W takim przypadku pasażer będzie mógł dochodzić swoich praw, składając reklamację na piśmie – najlepiej listem poleconym z potwierdzeniem odbioru. Niektóre linie lotnicze wskazują stronę internetową, faks lub e-mail jako właściwą drogę do składania reklamacji. Należy upewnić się w regulaminie przewoźnika, jaki sposób kontaktu z nim wybrał.

W reklamacji należy opisać szkody, jakie zostały poniesione wraz z potwierdzającymi je dokumentami:

- szczegółowy wykaz zawartości każdego niezwróconego bagażu;
- kopią biletu i potwierdzenia np. opłaty za nadbagaż;
- kopią kwitu bagażowego;
- kopią protokołu zaginięcia bagażu (PIR).

W reklamacji należy również określić wysokość odszkodowania, którego pasażer się domaga. Konwencja montrealaska wprowadza jednak w tym zakresie pewne ograniczenia. Zgodnie z postanowieniami art. 22 ust. 2 odpowiedzialność przewoźnika ograniczona jest do równowartości 1000 SDR (Specjalnych Praw Ciągnięcia). Zwracam uwagę, iż kwota 1000 SDR nie jest ryczałtem dla poszkodowanego pasażera, lecz stanowi jedynie górną granicę odpowiedzialności przewoźnika w przypadku opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia bagażu. Uzyskanie odszkodowania zależy od kilku ważnych czynników i to konsument jest zobowiązany do udowodnienia poniesionej szkody. Bieżący kurs SDR można sprawdzić za pośrednictwem strony internetowej Narodowego Banku Polskiego [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl).

Wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE z dnia 6 maja 2010 r. uszczegółowił przepisy Konwencji stanowiąc, że odpowiedzialność odszkodowawcza przewoźnika w tym zakresie obejmuje zarówno szkody materialne, jak i niematerialne (Wyrok Trybunału Sprawiedliwości UE z dnia 6 maja 2010 r. w sprawie C 63/09 Axel Walz przeciwko Clickair SA).

Jeśli pasażer nie posiada rachunków za rzeczy, które znajdowały się w walizce, czy też rachunku za samą zagubioną walizkę, wówczas musi on liczyć się z tym, że linie lotnicze wycenią wartość zagubionego bagażu według jego wagi. Wspomnieć również należy, że regulaminy przewoźników mogą wyłączyć odpowiedzialność przewoźnika za rzeczy cenne wkładane do bagażu. Mogą być już do nich zaliczane drogie kosmetyki, perfumy czy markowe ubrania. Przed wylotem należy zapoznać się z treścią warunków przewozu i zapytać przewoźnika o możliwość ubezpieczenia cennych przedmiotów.

W przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu pasażer powinien złożyć reklamację do linii lotniczych w terminie 21 dni od odbioru opóźnionego bagażu.

### Uszkodzenie bagażu

Jeśli po wylądowaniu na taśmie w hali przylotów konsument znajdzie swój bagaż uszkodzony, procedura postępowania wygląda podobnie, jak w przypadku zagubienia bagażu. W pierwszej kolejności konieczne jest zgłoszenie nieprawidłowości w punkcie bagażowym w celu uzyskania protokołu P.I.R. Pozwala to pasażerom uniknąć ewentualnych zarzutów ze strony linii lotniczych, że uszkodzenia powstały już po opuszczeniu lotniska. Po uzyskaniu protokołu P.I.R. warto również zadbać o dokumentację fotograficzną, aby w toku dalszego postępowania reklamacyjnego można było łatwo udowodnić, że walizka została zniszczona zupełnie albo w taki sposób, że nie da się jej naprawić lub w ogóle użytkować. Reklamację z tytułu uszkodzenia bagażu należy złożyć do przewoźnika w terminie 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu wraz z pełną dokumentacją (rachunki za zniszczone rzeczy i samą walizkę, zdjęcia, kopie biletu i przywieszki bagażowej).

Warto pamiętać, aby po odebraniu bagażu z taśmy w hali lotniska sprawdzić bagaż niezależnie od tego, czy z zewnątrz posiada on oznaki uszkodzenia czy też nie. Jeśli pasażer wyjdzie z lotniska, nie sprawdzając dostarczonej walizki i nie zgłaszając ewentualnych nieprawidłowości w punkcie bagażowym, wówczas trudno mu będzie udowodnić, że powstałe uszkodzenia powstały w czasie, gdy bagaż przebywał pod opieką linii lotniczych. To samo dotyczy sytuacji, gdy z walizki znikną jedynie niektóre przedmioty.

Jeśli w trakcie jednego lotu mamy do czynienia zarówno z opóźnieniem w dostarczeniu bagażu, jak i z jego zniszczeniem, należy pamiętać o sprawdzeniu odbieranej na lotnisku lub od kuriera walizki. Zwykle w takich sytuacjach konsument dostaje jeden protokół P.I.R. Oddając go w zamian za dostarczony (opóźniony) bagaż, sprawdzić należy stan walizki. Jeśli jest uszkodzona, należy niezwłocznie zgłosić nieprawidłowość (kurierowi lub w punkcie bagażowym) i żądać potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia dotyczącego faktu zniszczenia bagażu.

### Co zrobić, jeśli odrzucono reklamację?

Jeśli okaże się, że roszczenia konsumenta nie zostały uwzględnione, naruszone zostały prawa konsumenta, wówczas zachęcamy do kontaktu z Europejskim Centrum Konsumentckim, które udzieli potrzebnych informacji lub pomoże w rozwiązaniu problemu. ■

Opracowała:

Elżbieta Seredyńska, Prawnik  
Europejskie Centrum Konsumentckie

Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
Tel. (22) 55 60 118

info@konsument.gov.pl  
www.konsument.gov.pl

## Uchwała Nr ZO 44/10

z dnia 17 czerwca 2010 roku

Zespołu Orzekającego  
w sprawie sygn. Akt: K/54/10

### 1. Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy, działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, w składzie:

- 1) Wojciech Piwocki – przewodniczący,
- 2) Magdalena Czaja – członek,
- 3) Anna Grzełowska – członek,

na posiedzeniu w dniu 17 czerwca 2010 roku, po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt K/54/10 złożonej, na podstawie pkt. 7 Regulaminu Rozpatrywania Skarg, przez konsumenta (bliższe dane w aktach sprawy), (dalej: Skarżący), przeciwko STORCK Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Skarżony), dotyczącej reklamy telewizyjnej

postanawia  
**oddalić skargę.**

### 2. Zespół Orzekający ustalił, co następuje:

Do Komisji Etyki Reklamy wpłynęła skarga o sygn. akt K/54/10. Przedmiotem skargi była reklama telewizyjna wafelka Knoppers.

Skarżący w prawidłowo złożonej skardze podniósł, że „reklama wprowadza w błąd przedstawiając w niej osobę przedszkolanki Alicji Nowak, zgodnie ze stanem faktycznym jest to aktorka, nie przedszkolanka. Reklama korzysta sprytnie z prestiżu, jakim cieszy się osoba zajmująca się dziećmi, przez co może sugerować rodzicom zakup danego produktu powołując się na autorytet przedszkolanki. Osoba jest aktorką a nie przedszkolanką, co wprowadza konsumenta w błąd!”.

W czasie posiedzenia skargę przedstawiał arbiter-referent. Wniósł również o uznanie reklamy za sprzeczną z dobrymi obyczajami (art. 2 ust. 1 Kodeksu Etyki Re-

klamy) oraz zarzucił, że reklama nie była prowadzona w poczuciu odpowiedzialności społecznej.

Arbiter-referent wniósł także o uznanie reklamy za sprzeczną z art. 8 Kodeksu Etyki Reklamy, w myśl którego „reklama nie może nadużywać zaufania odbiorcy, ani też wykorzystywać jego braku doświadczenia lub wiedzy.”.

Wniósł o uznanie reklamy za niezgodną z art. 10 Kodeksu Etyki Reklamy, według którego „reklamy nie mogą wprowadzać w błąd jej odbiorców, w szczególności w odniesieniu do:

- a) istotnych cech, w tym właściwości, składu, metody, daty produkcji, przydatności, ilości, pochodzenia (w tym geograficznego) reklamowanego produktu;
- b) wartości produktu i jego rzeczywistej ceny oraz warunków płatności, w szczególności takich jak sprzedaż ratalna, leasing, sprzedaż na kredyt, sprzedaż okazyjna;”.

Poinformował również, że zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt. 1 i 2 Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U.) „czynem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest w szczególności:

- 1) reklama sprzeczna z przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub uchybiająca godności człowieka;
- 2) reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi;”.

Skarżony złożył odpowiedź na skargę i nie uczestniczył w posiedzeniu. W odpowiedzi na skargę konsumenta dotyczącą reklamy telewizyjnej produktu KNOPPERS, Skarżony wniósł o oddalenie skargi jako bezzasadnej.

W ocenie Skarżącego reklama produktu Knoppers, wprowadza konsumenta w błąd, gdyż osoba w niej występująca jest zawodową aktorką nie zaś przedszkolanką w rolę której jedynie się wciela. Nadto Skarżący zarzuca, że reklama wykorzystuje autorytet przedszkolanki do zachęcania rodziców do zakupu produktu dla dzieci.

Zdaniem Skarżonego zarzuty skargi należy uznać za chybione. Reklamę będącą przedmiotem skargi należy

zbadać pod kątem jej zgodności z Kodeksem Etyki Reklamy oraz normami Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Zgodnie z art. 10 ust. 1 Kodeksu Etyki Reklamy, reklamy nie mogą wprowadzać w błąd jej odbiorców, w szczególności w odniesieniu do:

- a) istotnych cech, w tym właściwości, składu, metody, daty produkcji, przydatności, ilości, pochodzenia (w tym geograficznego) reklamowanego produktu;
- b) wartości produktu i jego rzeczywistej ceny oraz warunków płatności, w szczególności takich jak sprzedaż ratalna, leasing, sprzedaż na kredyt, sprzedaż okazyjna;
- c) warunków dostawy, wymiany, zwrotu, napraw i konserwacji;
- d) warunków gwarancji;
- e) praw własności intelektualnej i przemysłowej, takich jak w szczególności patenty, nazwy, znaki towarowe oraz wzory przemysłowe i modele;
- f) urzędowych zezwoleń lub atestów, nagród, medali i dyplomów;
- g) zakresu świadczeń przedsiębiorcy na cele dobroczynne.

Stosownie do treści przepisu art. 16 ust. 1 Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, czynem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest w szczególności:

- 1) reklama sprzeczna z przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub uchybiająca godności człowieka;
- 2) reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi;
- 3) reklama odwołująca się do uczuć klientów przez wywoływanie lęku, wykorzystywanie przesądów lub łatwowierności dzieci;
- 4) wypowiedź, która, zachęcając do nabywania towarów lub usług, sprawia wrażenie neutralnej informacji;
- 5) reklama, która stanowi istotną ingerencję w sferę prywatności, w szczególności przez uciążliwe dla klientów nagabywanie w miejscach publicznych, przesyłanie na koszt klienta niezamówionych towarów lub nadużywanie technicznych środków przekazu informacji.

Zgodnie zaś z ust. 2 przywołanego przepisu, przy ocenie reklamy wprowadzającej w błąd należy uwzględnić wszystkie jej elementy, zwłaszcza dotyczące ilości,

jakości, składników, sposobu wykonania, przydatności, możliwości zastosowania, naprawy lub konserwacji reklamowanych towarów lub usług, a także zachowania się klienta.

Skarżony wyjaśnił, że przepisy wymagają spełnienia dwóch przesłanek: wprowadzenia w błąd rozumiane go jako wywołanie u klienta niezgodnego z rzeczywistością stanem rzeczy wyobrażenia o towarze i możliwości podjęcia pod wpływem błędu decyzji dotyczącej nabycia towaru. Dla postawienia odpowiedniego zarzutu obojętne jest, czy treść reklamy jest fałszywa (nieprawdziwa), czy myląca, jak również obojętne jest wina sprawcy.

W świetle powyższego, zdaniem Skarżonego nie sposób uznać za wprowadzenie w błąd odbiorcy działania reklamodawcy polegającego na zatrudnieniu profesjonalnego aktora do występu w reklamie. Przede wszystkim błąd w rozumieniu ustawy i Kodeksu Etyki Reklamy dotyczy błędu co do właściwości towaru/produktu, który to przypadek nie dotyczy skarżonej reklamy.

Skarżony zwrócił uwagę na okoliczność, iż postać przedszkolanki w reklamie nie występuje w charakterze eksperta z dziedziny żywności i nie przekonuje odbiorcy o rzekomych zaletach produktu z pozycji fachowca. W istocie postać przedszkolanki oraz środowisko jej pracy stanowią zaledwie tło dla całego projektu reklamowego, a aktorka wcielająca się w rolę przedszkolanki nie epatuje odbiorcy ani wprost, ani pośrednio autorytetem osoby opiekującej się dziećmi.

Niezależnie od powyższego, Skarżony podkreślił, że powszechnie przyjętą praktyką jest zatrudnianie profesjonalnych aktorów do występów w filmach reklamowych. O ile aktor nie wciela się w postać autorytetu naukowego, sportowego etc, czym mógłby oddziaływać na odbiorcę to należy stwierdzić, że udział zawodowego aktora w reklamie nie stanowi naruszenia jakichkolwiek norm prawnych czy etycznych. Próba kreowania przez skarżącego postaci przedszkolanki jako przedstawiciela profesji cieszącej się szczególnym autorytetem w dziedzinie żywności jest nieudana. W powszechnej świadomości przedszkolanka nie jawi się jako szczególny autorytet naukowy czy moralny.

Zdaniem Skarżonego trudno się także zgodzić z zarzutami Skarżącego, iż reklama skierowana jest do rodziców i mocą autorytetu przedszkolanki, ma ich nakłonić do zakupu produktu dla dzieci. Skarżony poinformował, że reklama adresowana jest do osób dorosłych. Jest częścią kampanii reklamowej w ramach której Spółka STORCK promuje produkt, jako smaczną przekąskę dla osób dorosłych, niezależnie od ich miejsca pracy. W innym filmie reklamowym bohaterką jest np. pracownica biurowa. W tej sytuacji, dzieci i miła pani opiekująca się nimi stanowią jedynie ciepłe i przyjazne odbiorcy tło reklamy, nie zakłamując jednocześnie przekazu jakim jest wskazanie produktu Knoppers jako smacznej przekąski. Wobec powyższego, Skarżony wniósł jak na wstępie.

### 3. Zespół Orzekający zważył co następuje:

Zespół Orzekający stwierdził, że reklama nie wprowadza konsumentów w błąd.

Zespół Orzekający nie dopatrywał się w reklamie wykorzystania autorytetu przedszkolanki, ponieważ przedstawiona postać nie zachęca bezpośrednio do spożywania produktu, powołując się na wiedzę lub umiejętności charakterystyczne dla wykonywanego przez nią zawodu.

Zdaniem Zespołu Orzekającego przedmiotowa reklama nie nadużywa zaufania odbiorcy, ani też nie wykorzystuje jego braku doświadczenia lub wiedzy.

W opinii Zespołu Orzekającego przekaz reklamowy nie jest sprzeczny z dobrymi obyczajami i nie narusza Kodeksu Etyki Reklamy.

W związku z powyższym, na podstawie pkt 37 lit b) Regulaminu Rozpatrywania Skarg Zespół Orzekający orzekł jak w pkt 1 uchwały.

Zgodnie z pkt.50 Regulaminu Rozpatrywania Skarg z dnia 4 czerwca 2008r., stronom przysługuje prawo do odwołania się od uchwały Zespołu Orzekającego w terminie 10 dni od daty doręczenia uchwały. Podstawę odwołania mogą stanowić wyłącznie nowe fakty i dowody, nieznanne zainteresowanej stronie w dacie podjęcia przez Zespół Orzekający uchwały. ■



UOKiK 1990  
2010

Biuletyn finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów