

RAPORT
DOTYCZĄCY PRZESTRZEGANIA
PRAW KONSUMENTÓW
PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI REMONTOWE

WARSZAWA, WRZESIEŃ 2005



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK

Dane w raporcie odzwierciedlają stan na dzień 7 września 2005 r.



Spis treści

SPIS TREŚCI	3
I. WPROWADZENIE	5
II. PRZYKŁADOWY WYKAZ NIEPRAWIDŁOWOŚCI	8
1. NIEPRAWIDŁOWOŚCI W ZAKRESIE SPOSOBU USTALANIA CENY ŚWIADCZENIA ORAZ SKUTKÓW PRAWNYCH JEJ ZMIANY	8
2. WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI PRZEDSIĘBIORCY ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY	9
3. POSTANOWIENIA UPRAWNIAJĄCE KONTRAHENTA KONSUMENTA DO JEDNOSTRONNEJ ZMIANY UMOWY BEZ WAŻNEJ PRZYCZYNY WSKAZANEJ W TEJ UMOWIE	16
4. WYŁĄCZENIE OBOWIĄZKU ZWROTU KONSUMENTOWI UISZCZONEJ ZAPŁATY ZA ŚWIADCZENIE NISPEŁNIONE W CAŁOŚCI LUB CZĘŚCI, JEŻELI KONSUMENT ZREZYGNUJE Z ZAWARCIA UMOWY LUB JEJ WYKONANIA	17
5. POSTANOWIENIA POZWALAJĄCE PRZEDSIĘBIORCOM NA PRZEKAZYWANIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY OSOBOM TRZECIM, BEZ ZGODY KONSUMENTA.....	19
6. NIEPRAWIDŁOWOŚCI W ZAKRESIE MOŻLIWOŚCI SKUTECZNEGO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ PRZEZ KONSUMENTÓW	19
7. UMIESZCZANIE WE WZORCACH UMÓW POSTANOWIEŃ NARZUCAJĄCYCH ROZPOZNANIE SPRAWY PRZEZ SĄD, KTÓRY WEDLE USTAWY – <i>KODEKS POSTĘPOWANIA CYWILNEGO</i> NIE JEST WŁAŚCIWY MIEJSCOWO	21
8. NIEUMIESZCZANIE WE WZORCACH UMÓW GWARANCJI WYMAGANEGO ART. 13 UST. 4 USTAWY O SPRZEDAŻY KONSUMENCKIEJ, STWIERDZENIA, ŻE GWARANCJA NA SPRZEDANY TOWAR KONSUMPCYJNY NIE WYŁĄCZA, NIE OGRANICZA ANI NIE ZAWIESZA UPRAWNIEŃ KUPUJĄCEGO WYNIKAJĄCYCH Z NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ.....	23
III. WYNIKI KONTROLI PRZEPROWADZONEJ PRZEZ POSZCZEGÓLNE DELEGATURY URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW	24
1. DELEGATURA W BYDGOSZCZY (WOJEWÓDZTWA KUJAWSKO-POMORSKIE I WARMIŃSKO-MAZURSKIE)	24
2. DELEGATURA W GDAŃSKU (WOJEWÓDZTWA POMORSKIE I ZACHODNIOPOMORSKIE)	25
3. DELEGATURA W KATOWICACH (WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIE I OPOLSKIE)	26
4. DELEGATURA W KRAKOWIE (WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIE I PODKARPACKIE)	28
5. DELEGATURA W LUBLINIE (WOJEWÓDZTWA LUBELSKIE I PODLASKIE)	29
6. DELEGATURA W ŁODZI (WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIE I ŚWIĘTOKRZYSKIE)	30
7. DELEGATURA W POZNANIU (WOJEWÓDZTWO WIELKOPOLSKIE)	31
8. DELEGATURA W WARSZAWIE (WOJEWÓDZTWO MAZOWIECKIE)	32
9. DELEGATURA WE WROCŁAWIU (WOJEWÓDZTWA DOLNOŚLĄSKIE I LUBUSKIE)	33
IV. WNIOSKI KOŃCOWE	35



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW



I. WPROWADZENIE

W ramach monitoringu poszczególnych segmentów rynku, który ma na celu wyeliminowanie z obrotu niedozwolonych postanowień umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w 2005 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził kontrolę treści wzorców umów zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów.

Przedmiotowa kontrola przeprowadzona została pod kątem zgodności wzorców umów z przepisami:

- art. 385 i nast. *ustawy – Kodeks cywilny*, dotyczących wzorców umownych zawieranych z udziałem konsumentów,
- *ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), dalej zwanej *ustawą o sprzedaży konsumenckiej*,
- *ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim* (Dz.U. Nr 90, poz. 999 z późn. zm.),
- *ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.),
- *ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.),
- *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r., Nr 86, poz. 804 z późn. zm.), dalej zwanej *ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów*.

W wyniku przeprowadzonego monitoringu stwierdzono liczne nieprawidłowości. W szczególności:

- zaobserwowano stosowanie we wzorcach umów postanowień niejednoznacznych i niezrozumiałych dla przeciętnego konsumenta (zwłaszcza poprzez użycie wyrażenń niedookreślonych, umożliwiających przedsiębiorcy swobodną ich interpretację), które mogą wprowadzać klientów w błąd, a przez to niekorzystnie wpływać na ich prawa i obowiązki,
- sformułowane we wzorcach umów warunki utrudniały konsumentom możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń z tytułu realizacji umowy,
- kwestionowane przez Urząd postanowienia umowne w większości przypadków istotnie ograniczały odpowiedzialność kontrahenta względem konsumenta za niewykonanie lub



nienależyte wykonanie zobowiązania (np. uprawniały przedsiębiorcę do opóźnienia terminu spełnienia świadczenia),

- niektóre z postanowień umownych pozwalały przedsiębiorcom na zmianę przewidzianej umową ceny, bez jednoczesnego przyznania konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy,
- w odniesieniu do formy określenia ceny usługi, zastrzeżenia wzbudziło również nieuwzględnianie w jej ramach podatku VAT, mimo że konsument był zobowiązany do jego uiszczenia,
- zaobserwowano również postanowienia wprowadzające konsumentów w błąd odnośnie trybu składania reklamacji oraz zakresu odpowiedzialności przedsiębiorcy z tytułu niezgodności towaru z umową (przedstawiano warunki odmienne od określonych przepisami *ustawy o sprzedaży konsumenckiej*)¹,
- liczne były przypadki nałożenia na konsumenta obowiązku zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej w przypadku rezygnacji z zamówienia (wysokość kwoty była z góry określona i nie była uzależniona od faktycznych strat, jakie poniósł przedsiębiorca w związku z niedojściem umowy do skutku),
- w wielu przypadkach wzorce umów gwarancji nie zawierały wymaganego art. 13 ust. 4 *ustawy o sprzedaży konsumenckiej*, stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową,
- w niektórych wzorcach umownych stwierdzono postanowienia pozwalające przedsiębiorcom na przekazywanie praw i obowiązków wynikających z umowy osobom trzecim, bez zgody konsumenta,
- nagminnym było umieszczanie we wzorcach umów postanowień narzucających rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle przepisów *ustawy – Kodeks postępowania cywilnego* nie jest miejscowo właściwy.

Badaniem objęto 137 przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. W 85 przypadkach (62% ogółu przebadanych), stwierdzono stosowanie wzorców umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub

¹ Jednocześnie należy rozróżnić sytuację, kiedy umowa zawierana przez konsumenta z przedsiębiorcą dotyczy wytworzenia rzeczy ruchomej, np. wykonania drzwi oraz gdy dotyczy ona świadczenia usługi, np. położenia płytek. W pierwszym przypadku, w razie ujawnienia się usterek do składania reklamacji zastosowanie znajdują przepisy *ustawy o sprzedaży konsumenckiej*, natomiast w drugim przypadku konieczne będzie skorzystanie z uprawnień wynikających z przepisów art. 637 oraz 638 *ustawy – Kodeks cywilny*, dotyczących rękojmi za wady fizyczne dzieła.



- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Łącznie odnotowano 244 naruszenia obowiązujących przepisów.

Pozostali przedsiębiorcy (52, a więc 38% ogółu przebadanych), stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie aktów prawnych.

Należy również dodać, iż około 30% przedsiębiorców spośród wytypowanych do badania przez poszczególne Delegatury UOKiK zawierało umowy z konsumentami wyłącznie w formie ustnej, a więc nie posługiwało się wzorcami umownymi.

Na podstawie wyników powyższych badań, do przedsiębiorców naruszających przepisy skierowano szereg uwag i zaleceń mających na celu wyeliminowanie naruszeń kwalifikowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako wykorzystywanie wzorców umów zawierających niedozwolone postanowienia umowne lub stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W przypadku nieuwzględnienia przedmiotowych uwag i zaleceń, planowane jest podjęcie dalszych kroków prawnych, mających na celu eliminację nieprawidłowości, a mianowicie złożenie stosownych powództw o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, bądź wydanie w trybie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, decyzji administracyjnych stwierdzających stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.



II. PRZYKŁADOWY WYKAZ NIEPRAWIDŁOWOŚCI

1. Nieprawidłowości w zakresie sposobu ustalania ceny świadczenia oraz skutków prawnych jej zmiany

- *W przypadku zmiany stawki podatku VAT lub interpretacji obowiązujących przepisów wzrost podatku obciąży Zamawiającego.*
- *Sprzedawca zastrzega sobie prawo zmiany wysokości ceny w przypadku zmiany wysokości podatku VAT lub ustawowego wprowadzenia nowych form opodatkowania.*

Konsument decydując się na zawarcie umowy z określonym przedsiębiorcą kieruje się różnymi przesłankami. Jedną z głównych stanowi cena. Cena określona w treści umowy jest ceną wiążącą strony umowy do czasu wydania rzeczy. W sytuacji, gdyby przedsiębiorca z jakiegokolwiek powodu uznał, iż zaistniały okoliczności uprawniające go do podwyższenia ceny, konsument ma prawo nie wyrazić zgody na takowe podwyższenie. Natomiast zacytowane postanowienia – w sytuacji, gdy cena została podwyższona – nie przyznaje konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy.

Omawiane postanowienia w obecnym brzmieniu mogą nosić znamiona niedozwolonych postanowień umów w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy (art. 385³ pkt 20 ustawy – *Kodeks cywilny*).
- *Do końcowego rozliczenia robót zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.*
- *Wynagrodzenie Wykonawcy będzie wynosiło [...] zł netto + podatek VAT.*

Powyższy sposób oznaczenia ceny jest niezgodny z przepisami ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz.U. Nr 97, poz. 1050 z późn. zm.) definiującym cenę jako wartość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą kupujący jest obowiązany zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę. W cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym (brutto). Przedmiotowe postanowienia wskazują tymczasem, iż wartość



wynagrodzenia dla przedsiębiorcy, podana jest w wysokości netto. Tym samym konsument nie otrzymuje pełnej informacji na temat ceny, którą zobowiązany jest uiścić, co uniemożliwia mu podjęcie racjonalnej decyzji rynkowej.

2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

- *W przypadku zmiany terminu odbioru „towaru” [...] zawiadomi Zamawiającego telefonicznie lub pisemnie.*

Warunki zawarte w przedmiotowym postanowieniu przewidują możliwość zmiany przez przedsiębiorcę terminu wykonania zobowiązania nie wskazując jednak okresu, o jaki może zostać przesunięte wykonanie tego zobowiązania, a także w jakich okolicznościach może dojść do zmiany terminu odbioru towaru. Jednak co najważniejsze, nie przewidują one prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w takiej sytuacji. Fakt powiadomienia konsumenta przez przedsiębiorcę o zmianie terminu realizacji nie gwarantuje konsumentowi osiągnięcia zamierzonego przez niego efektu. Celem konsumenta zlecającego przygotowanie towaru w określonym terminie, jest zazwyczaj otrzymanie go w momencie umożliwiającym podjęcie kolejnych czynności remontowo-budowlanych. Konsument zawierając umowę dotyczącą wykonania przedmiotowych usług bardzo często bowiem planuje kolejne działania, które są bezpośrednio uzależnione od skończenia wcześniejszych prac.

Przesunięcie terminu odbioru towaru, naraża konsumenta na konsekwencje związane z koniecznością rezygnacji z usług już umówionych wykonawców kolejnych etapów prac oraz z poszukiwaniem nowych wykonawców, gdyż przesunięciu ulegnie cały proces czynności zaplanowanych przez konsumenta, np. ocieplanie, tynkowanie, roboty wewnątrz domu. Dlatego też powyższe postanowienie należy uznać za niedopuszczalne.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – *Kodeks cywilny*),
- przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385³ pkt 9 ustawy – *Kodeks cywilny*),
- przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 ustawy – *Kodeks cywilny*).



- *Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany terminu od ustalonej z Zamawiającym daty wykonania zlecenia z przyczyn niezależnych od firmy [...] tj. w przypadkach: [...]*

W innych sytuacjach związanych z dostawą importowanych surowców, na które nie ma wpływu (np. blokada importu, awaria środków transportu, przestoje związane z odprawą celną itp.).

Poprzez przedmiotowe postanowienie przedsiębiorca zwalnia się z odpowiedzialności za nieterminowe wykonanie zlecenia. Przedsiębiorca, który deklaruje samodzielne dostarczenie zamówionych towarów, musi ponosić odpowiedzialność za konsekwencje nierzetelnego funkcjonowania swoich podwykonawców. Przedsiębiorca musi wybierać współpracowników, którzy zapewnią mu terminową realizację i odpowiada przed konsumentem również w przypadku niewykonania przez nich umowy.

Omawiane postanowienie jest sprzeczne z treścią art. 474 *ustawy – Kodeks cywilny*, zgodnie z którym dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie, za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza.

Podobnie jak w przypadku poprzedniego postanowienia, należy zwrócić uwagę, że konsument zawierając umowę dotyczącą wykonania usług zazwyczaj planuje kolejne działania, których realizacja jest bezpośrednio uzależniona od zakończenia wcześniejszych prac. Przesunięcie terminu odbioru towaru, naraża konsumenta na konsekwencje związane z koniecznością rezygnacji z usług już umówionych wykonawców kolejnych etapów prac oraz z poszukiwaniem nowych wykonawców, gdyż przesunięciu ulegnie cały proces czynności zaplanowanych przez konsumenta. Wobec powyższego postanowienie należy uznać za niedopuszczalne.

Omawiane postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 *ustawy – Kodeks cywilny*),
- przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385³ pkt 9 *ustawy – Kodeks cywilny*),
- przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 *ustawy – Kodeks cywilny*),
- uzależnia odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie (art. 385³ pkt 21 *ustawy – Kodeks cywilny*).



- *Opóźnienie dostawy z winy Zleceniobiorcy. Wszystkie terminy dostaw powinny być dotrzymane. Jeżeli jednak nastąpiło opóźnienie wykonania usługi Zleceniodawca ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych po upływie 30 dni od ustalonej daty wykonania usługi.*

Powołane postanowienie umożliwia przedsiębiorcy zmianę terminu przygotowania towaru do odbioru oraz zwolnienie się z odpowiedzialności za nieterminowe wykonanie zlecenia. Przedsiębiorca, który deklaruje przygotowanie towaru do odebrania w określonym terminie, musi ponosić odpowiedzialność za konsekwencje związane z niedotrzymaniem tego terminu. Konsument zawierając umowę dotyczącą realizacji usługi często planuje kolejne działania, które są bezpośrednio uzależnione od posiadania zamówionego towaru. Podobnie jak w uprzednio omawianych postanowieniach umów, przesunięcie terminu dostawy naraża konsumenta na konsekwencje związane z koniecznością rezygnacji z usług już umówionych wykonawców kolejnych etapów prac oraz z poszukiwaniem nowych wykonawców, gdyż przesunięciu ulegnie cały proces czynności zaplanowanych przez konsumenta.

Termin udostępnienia zamówionej przez konsumenta rzeczy jest, z punktu widzenia konsumenta, jednym z najistotniejszych elementów przedmiotowego typu umów, a jego niedotrzymanie może pociągać za sobą szereg niedogodności. Dlatego też zwolnienie się od odpowiedzialności z tytułu niewykonania zobowiązania (niedotrzymania terminu dostawy), w sposób istotny narusza interesy konsumentów. Jednocześnie przedmiotowy wzorzec umowy nie przewiduje prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku wystąpienia ww. okoliczności.

Aby można było uznać, że interesy konsumenta zostały choć w minimalnym stopniu zabezpieczone, kara umowna w postaci obowiązku zapłaty odsetek ustawowych, winna przysługiwać mu od określonej w umowie daty wykonania usługi. W chwili obecnej przedsiębiorca może w znacznym stopniu (o 30 dni) przekroczyć termin wykonania umowy, nie narażając się jednocześnie na żadne negatywne konsekwencje tego zachowania.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – Kodeks cywilny, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – Kodeks cywilny),
- przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385³ pkt 9 ustawy – Kodeks cywilny),
- przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 ustawy – Kodeks cywilny).



- *Wykonawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego wydłużenia terminu realizacji robót na okres do 5 dni roboczych, w razie wystąpienia jakichkolwiek przeszkód uniemożliwiających zachowanie terminu. O konieczności wydłużenia terminu Wykonawca pisemnie powiadomi Zamawiającego.*

Powołane postanowienie umożliwia przedsiębiorcy wydłużenie terminu realizacji robót. Pomimo, że o zmianie terminu konsument będzie informowany, to jednak umowa nie przewiduje możliwości uzyskania przez niego z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania, czy też odstąpienia od umowy. Zaproponowany przez przedsiębiorcę termin może powodować, iż prace, które konsument zaplanował na okres późniejszy, będą musiały być wykonane w innym terminie. Przesunięcie w czasie zakończenia robót może przykładowo narazić konsumenta na koszty związane z przypadkiem zaliczki lub zadatku, uiszczonych przedsiębiorcom, którzy mieli przystąpić do wykonania swoich prac po zakończeniu realizacji prac, które uległy opóźnieniu. W analizowanym zapisie przedsiębiorca przypisał sobie prawo do wydłużenia terminu realizacji robót bez względu na powody, którymi mogą być okoliczności zależne od przedsiębiorcy, np. niezabezpieczenie w odpowiednim czasie materiałów, które są niezbędne do wykonania robót.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – Kodeks cywilny, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – Kodeks cywilny),
 - uzależnia spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta (art. 385³ pkt 8 ustawy – Kodeks cywilny),
 - przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 ustawy – Kodeks cywilny).
-
- *Termin uznaje się za dotrzymany także w przypadku, jeżeli opóźnienie w realizacji zamówienia, nieprzekraczające 14 dni, spowodowane zostało wystąpieniem przeszkód technicznych, niezależnych od Sprzedawcy.*

Powyższe postanowienie umożliwia dokonanie jednostronnej interpretacji kwestii terminu oraz sposobu wykonania zamówienia przez przedsiębiorcę. Na tej podstawie, przedsiębiorca bez jakichkolwiek konsekwencji finansowych może przesunąć termin realizacji zamówienia. *Niezależne od Sprzedawcy przeszkody techniczne*, których wystąpienie uprawnia go do zmiany terminu realizacji zobowiązania, mogą powstać z winy tegoż przedsiębiorcy, np. mogą być zależne od producenta dostarczającego zamówiony towar, który nie dysponuje odpowiednimi możliwościami produkcyjnymi,



przez co nie jest w stanie terminowo zrealizować zamówienia. Sformułowanie przedmiotowego postanowienia dla przedsiębiorcy stosującego wzorzec umowy mogłoby zatem stanowić podstawę do wyłączenia jego odpowiedzialności. Tymczasem, należy uznać, że niedopuszczalne jest wyłączenie odpowiedzialności profesjonalnego uczestnika obrotu, jakim jest przedsiębiorca realizujący zamówienie konsumenta, za działania przedsiębiorców, za pomocą których spełnia on swoje świadczenie.

W sytuacji zwłoki ze strony przedsiębiorcy, konsument jest uprawniony do podjęcia działań, które zabezpieczają jego interesy. Zgodnie z treścią art. 474 ustawy – *Kodeks cywilny, dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Przepis powyższy stosuje się także w wypadku, gdy zobowiązanie wykonywa przedstawiciel ustawowy dłużnika*

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – *Kodeks cywilny*),
- uzależnia spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta (art. 385³ pkt 8 ustawy – *Kodeks cywilny*),
- uzależnia odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie (art. 385³ pkt 21 ustawy – *Kodeks cywilny*).
- *Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostawie towaru spowodowane otrzymaniem uszkodzonego towaru od Dostawców. Dotyczy to w szczególności drzwi, skrzydeł oraz ościeżnic.*

Poprzez przedmiotowy zapis przedsiębiorca zwalnia się z odpowiedzialności za nieterminowe wykonanie zlecenia. Przedsiębiorca, który deklaruje samodzielne dostarczenie towaru, musi ponosić odpowiedzialność za konsekwencje nierzetelnej pracy swoich podwykonawców. Przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, musi wybierać współpracowników, którzy zapewnią mu terminową realizację zobowiązania. Tym samym winien on ponosić przed konsumentem odpowiedzialność również za niewykonanie umowy przez tychże przedsiębiorców.

W sytuacji zwłoki przedsiębiorcy, konsument jest uprawniony do podjęcia działań, które zabezpieczają jego interesy. Także w niniejszym przypadku zastosowanie znajdzie powołany już art. 474 ustawy – *Kodeks cywilny*.



Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – *Kodeks cywilny*),
 - przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 ustawy – *Kodeks cywilny*),
 - uzależnia odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie (art. 385³ pkt 21 ustawy – *Kodeks cywilny*).
- *Kupujący akceptuje różnice kolorów, faktury poszczególnych elementów zamówionych towarów zgodnie z przedstawionymi wzorami.*

Powyższe postanowienie warunków sprzedaży zakłada z góry, że właściwości sprzedawanych towarów mogą odbiegać od oczekiwań konsumentów dokonujących zakupu. Przedsiębiorca zastrzega, że dostarczony wyrób może być inny, niż ten, który był mu prezentowany przy składaniu zamówienia. Tak określone różnice dotyczące kolorów oraz faktury powodują, że konsument – wbrew swojej woli – może otrzymać towar o zupełnie innych cechach niż określonych w zamówieniu. Jednak wobec treści przedmiotowego postanowienia, konsument nie będzie miał możliwości dochodzenia związanych z tym roszczeń.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – *Kodeks cywilny*),
 - przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 ustawy – *Kodeks cywilny*).
- *Reklamacji nie podlegają uszkodzenia wynikające z normalnego zużycia, wady widoczne w chwili zakupu*

Zgodnie z treścią art. 7 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. Ustawa o sprzedaży konsumenckiej nie nakłada jednak na konsumenta obowiązku wnikliwego zbadania rzeczy w chwili dokonania zakupu. Możliwość stwierdzenia przez konsumenta niezgodności towaru z umową w ww. momencie należy oceniać w sposób



racjonalny. Ustawodawca wziął bowiem pod uwagę, że nie każda, nawet widoczna usterka, może zostać przez konsumenta wychwycona w chwili dokonywania odbioru towaru. Tym samym wykluczenie możliwości składania reklamacji w odniesieniu do wad widocznych może w sposób istotny naruszać interesy konsumentów.

Ponadto należy zwrócić uwagę, że pojęcie „normalne zużycie”, ma charakter niejednoznaczny, co umożliwia przedsiębiorcy jego swobodną interpretację rozszerzającą.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – *Kodeks cywilny*),
- przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385³ pkt 9 ustawy – *Kodeks cywilny*).
- *Wykonawca nie odpowiada za wszelkie wady i następstwa spowodowane wadami konstrukcyjnymi budynku lub nieodpowiednim stanem technicznym.*

Postanowienie wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorcy z tytułu nienależytego wykonania umowy, które byłoby spowodowane wadami konstrukcyjnymi budynku lub nieodpowiednim stanem technicznym. Jednak wyłączenie to ma charakter na tyle ogólny, że powoduje zwolnienie przedsiębiorcy-profesjonalisty od dokonania oceny, czy zlecenie przyjęte przez niego może zostać skutecznie wykonane. Przedsiębiorca przyjmując zamówienie na wykonanie usługi budowlanej jest zobowiązany do zbadania, czy zlecone działania i zaproponowane materiały są odpowiednie do okoliczności, tj. typu budownictwa, usytuowania budynku. Na tym etapie – jako profesjonalny uczestnik obrotu, winien on – zgodnie z posiadaną wiedzą, dokonać oceny dopuszczalności zrealizowania zlecenia w świetle zasad sztuki budowlanej. Przedsiębiorca tymczasem z góry wyłączył swoją odpowiedzialność za powstałe wady, nawet gdy przy zachowaniu należytej staranności mógł się dowiedzieć o istniejącym zagrożeniu i podjąć decyzję o nieprzyjęciu zlecenia.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 ustawy – *Kodeks cywilny*).
- *Towar zabudowany nie podlega reklamacji.*



Przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej, nie zawierają ograniczenia co do zgłoszenia niezgodności towaru z umową w przypadku, gdy nabyty towar został wbudowany. Art. 6 *ustawy o sprzedaży konsumenckiej* stanowi, że *za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży*. Tym samym należy stwierdzić, że treść przedmiotowego postanowienia jest sprzeczną z prawem próbą wyłączenia odpowiedzialności sprzedawcy za nienależyte wykonanie umowy.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umownego w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 *ustawy – Kodeks cywilny*).

3. Postanowienia uprawniające kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie

- *Sprzedający zastrzega sobie prawo do wprowadzenia w zamawianych wyrobach zmian technicznych i technologicznych co najmniej nieobniżających walorów użytkowych wyrobów.*

Treść postanowienia uprawnia przedsiębiorcę do dokonania jednostronnej zmiany istotnych cech świadczenia bez uzgodnienia jej z konsumentem i bez przyznania mu uprawnienia do odstąpienia od umowy, w sytuacji gdy wprowadzone zmiany techniczne lub technologiczne wykluczają ich zaakceptowanie.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny*, bowiem:

- wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 *ustawy – Kodeks cywilny*),
- uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (art. 385³ pkt 10 *ustawy – Kodeks cywilny*),
- przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385³ pkt 19 *ustawy – Kodeks cywilny*).



4. Wyłączenie obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania

- *W przypadku anulowania umowy po jej podpisaniu Zamawiający traci prawo do zwrotu zaliczki oraz pokrywa koszty poniesione przez Wykonawcę. Rezygnacja z zamówienia po wykonaniu przez Wykonawcę elementów stolarki powoduje konieczność zapłaty przez Zamawiającego 100% wartości zamówienia.*

Zgodnie z przepisami regulującymi umowę o dzieło (art. 627–646 ustawy – Kodeks cywilny), sposób rozliczenia zapłaty przez zamawiającego dzieło (usługę budowlaną), w sytuacji, gdy zrezygnuje on ze sfinalizowania kontraktu, powinien być uzależniony bezpośrednio od nakładów, jakie poniósł przyjmujący zamówienie w związku z realizacją umowy, a także możliwości sprzedania przygotowanych do montażu produktów. Dlatego też za niedopuszczalne należy uznać założenie z góry ryczałtowego wynagrodzenia w sztywno określonej wysokości, na wypadek rezygnacji konsumenta z wykonania umowy.

Według treści przedmiotowego postanowienia, w sytuacji anulowania umowy przez konsumenta po zawarciu umowy, przedsiębiorca ma prawo do zatrzymania całej wartości zaliczki, bez względu na to, czy odpowiada ona wartości faktycznie poniesionych nakładów. W sytuacji, gdy odstąpienie od umowy nastąpi po wykonaniu całego zamówienia, umowa przewiduje, że konsument będzie musiał pokryć koszty całego zamówienia, bez względu na oszczędności przedsiębiorcy, np. kosztów dostawy towaru do klienta.

Postanowienie nie uwzględnia również możliwości pomniejszenia zapłaty o wartość wytworzonych produktów, które mogą zostać sprzedane przez przedsiębiorcę innemu konsumentowi.

Wobec powyższego należy jednoznacznie stwierdzić, że treść omawianego postanowienia może naruszać interesy konsumentów.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – Kodeks cywilny, bowiem:

- przewiduje utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy (art. 385³ pkt 13 ustawy – Kodeks cywilny),
- nakłada na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego (art. 385³ pkt 17 ustawy – Kodeks cywilny),



- przewiduje obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta (art. 385³ pkt 22 *ustawy – Kodeks cywilny*).
- *W przypadku rezygnacji zamawiającego z zamówienia zamawiający wyraża zgodę na potrącenie z wpłaconych kwot 40% wartości zamówienia tytułem odszkodowania za poniesione przez wykonawcę straty.*

Podobnie jak w przypadku poprzedniego postanowienia, sposób rozliczenia zapłaty przez zamawiającego dzieło (usługę budowlaną), w sytuacji, gdy zrezygnuje on ze sfinalizowania kontraktu, winien być uzależniony bezpośrednio od nakładów, jakie poniósł przyjmujący zamówienie w związku z realizacją umowy, a także możliwości sprzedania przygotowanych do montażu produktów. Dlatego też za niedopuszczalne należy uznać założenie z góry ryczałtowego wynagrodzenia w sztywno określonej wysokości, na wypadek rezygnacji konsumenta z wykonania umowy.

Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że postanowienie o treści zbliżonej do przytoczonego powyżej, zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 listopada 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 55/03), a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 1 marca 2005 r. pod numerem 369. W sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Budlex Sp. z o.o. w Toruniu, Sąd uznał za niedozwolone i zakazał stosowania postanowienia o następującym brzmieniu:

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.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny*, bowiem:

- przewiduje utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy (art. 385³ pkt 13 *ustawy – Kodeks cywilny*),
- nakłada na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego (art. 385³ pkt 17 *ustawy – Kodeks cywilny*),



- przewiduje obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta (art. 385³ pkt 22 *ustawy – Kodeks cywilny*).

5. Postanowienia pozwalające przedsiębiorcom na przekazywanie praw i obowiązków wynikających z umowy osobom trzecim, bez zgody konsumenta

- *[...] Sprzedający ma prawo przekazania praw i obowiązków wynikających z niniejszego zamówienia (jak na odwrocie) w całości lub części osobie trzeciej [...].*
- *Zleceniobiorca ma prawo przekazywania praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy osobom trzecim.*

Konsument decydując się na zawarcie umowy zakupu z konkretnym przedsiębiorcą podejmuje decyzję kierując się różnego rodzaju przesłankami. Gromadzi on informacje o konkurentach i wybiera ofertę, która jest dla niego najodpowiedniejsza zarówno ze względu na cechy przedsiębiorcy, jak i na właściwości produktu. Tym samym za niedopuszczalne należy uznać upoważnienie przedsiębiorcy do przekazania swoich obowiązków podwykonawcy, jeśli nie wiąże się to z obowiązkiem uzyskania uprzedniej zgody konsumenta, który winien mieć również możliwość odstąpienia od umowy, w przypadku gdy dojdzie do wniosku, że podwykonawca nie jest w stanie zaspokoić jego oczekiwań w takim stopniu jak wykonawca główny.

Przedmiotowe postanowienia w obecnym brzmieniu mogą nosić znamiona niedozwolonych postanowień umów w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny*, bowiem:

- zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta (art. 385³ pkt 5 *ustawy – Kodeks cywilny*).

6. Nieprawidłowości w zakresie możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń przez konsumentów

- *W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zamawiającego zostanie obciążony kosztami obsługi reklamacji poniesionymi przez Wykonawcę w tym kosztami związanymi z przyjazdem serwisu.*

Postanowienie o zbliżonej treści zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 września 2002 r. (sygn. akt XVII Amc 47/01), w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Powszechnej Kasie Oszczędności Bank Polski SA. Postanowienie to zostało



wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 29 listopada 2002 r. pod numerem 29.

Sąd uznał za niedozwolone i zakazał stosowania postanowienia w brzmieniu:

Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja Posiadacza karty nie została w całości lub części uznana, PKO BP SA. ma prawo do obciążenia rachunku kosztami jej wyjaśnienia.

W ww. postanowieniu przedsiębiorca z góry określił koszty, do pokrycia których konsument jest zobowiązany. Umożliwia więc ono obciążenie konsumenta zobowiązaniem pieniężnym już na etapie dokonanej samodzielnie przez przedsiębiorcę oceny zasadności reklamacji. Przedsiębiorca bez konieczności oczekiwania na rozstrzygnięcie sądu w sprawie słuszności racji konsumenta, może zobowiązać konsumenta do pokrycia wszelkich kosztów z tytułu przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego. Skutkiem powyższego może być rezygnacja konsumenta z dochodzenia roszczeń przysługujących mu na podstawie przepisów *ustawy o sprzedaży konsumenckiej*. To, czy przedsiębiorcy przysługiwać będzie prawo żądania zwrotu kosztów postępowania reklamacyjnego, powinno stać się przedmiotem postępowania sądowego, a nie autorytatywnej decyzji przedsiębiorcy.

Przedmiotowe postanowienie w obecnym brzmieniu może nosić znamiona niedozwolonego postanowienia umowy w rozumieniu art. 385¹ § 1 *ustawy – Kodeks cywilny*, bowiem:

- kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.
- *W przypadku braku uzupełnienia wszystkich pozycji oraz braku załączników zgłoszenia nie będą rozpatrywane.*
- *Przy uszkodzeniach mechanicznych prosimy o dołączenie zdjęć.*

Niniejsze postanowienia obligują składających reklamacje konsumentów do spełnienia nadmiernie uciążliwych formalności (obowiązek wypełniania kazuistycznego formularza zgłoszenia reklamacyjnego; obowiązek dołączania zdjęć produktu, którego dotyczy reklamacja), niewymaganych przepisami *ustawy o sprzedaży konsumenckiej*.

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej nie przewiduje bowiem takowych ograniczeń przy dokonywaniu zgłoszenia niezgodności towaru z umową. Zgodnie z jej postanowieniami, konsument może go dokonać w dowolnej formie (nawet ustnie). Tym bardziej nie można ograniczać prawa konsumenta do takiego zgłoszenia od spełnienia nieprzewidzianych w *ustawie* wymogów formalnych.

Biorąc pod uwagę powyższą wykładnię, wynikający ze wskazanych postanowień sposób powiadamiania przedsiębiorcy o stwierdzonych nieprawidłowościach jest sprzeczny z *ustawą o sprzedaży konsumenckiej*.



Przedmiotowe postanowienia w obecnym brzmieniu mogą nosić znamiona niedozwolonych postanowień umów w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – Kodeks cywilny, bowiem:

- uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności (art. 385³ pkt 21 ustawy – Kodeks cywilny).
- *Termin zgłaszania reklamacji braków i uszkodzeń mechanicznych upływa 14 dni po odbiorze towaru z magazynu.*

Postanowienie ogranicza uprawnienie konsumenta do dokonania zgłoszenia niezgodności towaru z umową do 14 dni, co jest sprzeczne z treścią art. 10 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, który stanowi, że sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu.

7. Umieszczanie we wzorcach umów postanowień narzucających rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy – Kodeks postępowania cywilnego nie jest właściwy miejscowo

- *Sądem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych spraw spornych jest Sąd Gospodarczy w Katowicach.*
- *Ewentualne spory mogące wynikać z niniejszej umowy będzie rozstrzygał sąd właściwy miejscowo dla siedziby Wykonawcy.*

Postanowienie o zbliżonej treści zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 czerwca 2003 r. (sygn. akt XVII Amc 50/01), a następnie w dniu 14 sierpnia 2003 r. wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod numerem 76. W sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Międzynarodowej Korporacji Gospodarczej „InCo” Sp. z o.o. w Tychach, Sąd uznał za niedozwolone i zakazał stosowania postanowienia o następującym brzmieniu:

Strony wykorzystają wszelkie możliwości do polubownego rozwiązania ewentualnych spraw wynikających z niniejszej umowy. Sprawy wymagające rozstrzygnięcia sądowego będą prowadzone przed Sądem Rejonowym w Tychach lub przed Sądem Okręgowym w Katowicach.

Przedmiotowe klauzule w obecnym brzmieniu mogą nosić znamiona niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – Kodeks cywilny, bowiem:

- narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.



Zapis narzucający, że sądem właściwym dla rozstrzygnięcia spraw spornych między stronami umowy jest sąd właściwy ze względu na siedzibę przedsiębiorcy ogranicza dyspozytywność przepisów kodeksu postępowania cywilnego dotyczących ogólnej i przemiennej właściwości miejscowej sądu (art. 27, 28 i 34 kpc). Z uregulowań kodeksowych wynika, iż decydujące znaczenie dla ustalenia ogólnej właściwości miejscowej sądu I instancji ma miejsce zamieszkania pozwanego, a w przypadku, gdy pozwanym jest osoba prawna lub inny podmiot niebędący osobą fizyczną – jego siedziba. Zastosowanie powyższej reguły do rozstrzygnięcia kwestii właściwości sądu w przypadku ewentualnego sporu pomiędzy wykonawcą usług remontowych a konsumentem będącym odbiorcą tych usług, pozwala stwierdzić, że sądem I instancji właściwym miejscowo dla rozwiązania tego sporu może być inny sąd w przypadku, gdy z powództwem wystąpi przedsiębiorca i inny, gdy odpowiedni pozew wnieść będzie druga strona umowy. Kodeks postępowania cywilnego obok regulacji dotyczących ogólnej właściwości miejscowej sądu przewiduje wyjątkowy sposób oznaczania właściwości miejscowej tj. właściwość przemiennej. Istota właściwości przemiennej polega na tym, że obok sądu właściwości ogólnej wskazany zostaje jeszcze inny sąd, przed który można wytoczyć powództwo. Wybór sądu należy w takich wypadkach do podmiotu wnoszącego pozew. Przepisy o właściwości przemiennej stwarzają więc dla strony powodowej udogodnienie polegające na tym, że może według własnego uznania wybrać jako sąd miejscowo właściwy inny sąd niż ten, który jest właściwy według przepisów o właściwości ogólnej i tym samym skierować sprawę do sądu korzystniejszej dla niego położonego, pozbawiając równocześnie pozwanego tej dogodności, jaką jest prowadzenie procesu przed sądem jego miejsca zamieszkania lub siedziby. Właściwość przemiennej została ustanowiona m.in. dla sporów wynikających z umów zobowiązaniowych. W świetle art. 34 kpc, *Powództwo o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, jako też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wytoczyć można przed sąd miejsca jej wykonania. W razie wątpliwości miejsce wykonania umowy powinno być stwierdzone pismem.* Należy nadmienić, że co do zasady zmiana właściwości miejscowej sądu dotyczącej właściwości ogólnej lub przemiennej, jak również ograniczenie wyboru sądu właściwego w przypadkach, gdy na podstawie przepisów (dotyczących właściwości przemiennej) można byłoby wskazać kilka sądów właściwych do rozpatrywania konkretnej sprawy, może nastąpić w drodze umowy stron, pod warunkiem, iż będzie to przedmiotem indywidualnego ustalenia umownego.



**8. Nieumieszczanie we wzorcach umów gwarancji
wymaganego art. 13 ust. 4 ustawy o sprzedaży konsumenckiej,
stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny
nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających
z niezgodności towaru z umową**

Zgodnie z treścią art. 13 ust. 4 *ustawy o sprzedaży konsumenckiej* w dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Umieszczenie ww. stwierdzenia ma na celu uświadomienie konsumentom istnienia niezależnego od gwarancji reżimu odpowiedzialności za nienależytą jakość towaru. Brak takiej informacji może naruszać interesy konsumentów, poprzez pozbawienie ich wyboru w powyższym zakresie.



III. WYNIKI KONTROLI PRZEPROWADZONEJ PRZEZ POSZCZEGÓLNE DELEGATURY URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

1. Delegatura w Bydgoszczy (województwa kujawsko-pomorskie i warmińsko-mazurskie)

Delegatura w Bydgoszczy przeprowadziła kontrolę 8 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 4 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **INTUR Konstrukcje-Fasady-Spedycja Sp. z o.o. z siedzibą w Inowrocławiu** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Zbigniew Krysa PHU PLUS z siedzibą w Olsztynie** – zakwestionowano 5 postanowień umownych,
- **Grzegorz Jasiński FHU Jasiński z siedzibą w Grudziądzu** – zakwestionowano 17 postanowień umownych,
- **Przedsiębiorstwo Wielobranżowe ADPOL S.A. z siedzibą w Toruniu** – zakwestionowano 7 postanowień umownych.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **Małgorzata Sikorska, Marcin Sikorski P.H.U. M&M z siedzibą w Bydgoszczy,**
- **EKO-PLAST Sp.j. Michał Bretes, Sławomir Piaseczki z siedzibą w Solcu Kujawskim,**
- **PPU PLASTIMET Sp. z o.o. z siedzibą w Elku,**
- **STAMIR Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu.**



2. Delegatura w Gdańsku (województwa pomorskie i zachodniopomorskie)

Delegatura w Gdańsku przeprowadziła kontrolę 19 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 12 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **Wiesław Kwiatkowski F.H.U. CANADA SYSTEM z siedzibą w Szczecinie** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Bożena Wawrzyniak Zakład Usługowo-Produkcyjny „Techno-Dom” z siedzibą w Słupsku** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Lesław Charasz Techniczne Wyposażenie Wnętrz z siedzibą w Sopocie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Krzysztof Wiercinski Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „HORTA” z siedzibą w Gdańsku** – zakwestionowano 7 postanowień umownych,
- **Fabryka Okien PCV s.c. Marek Kopowski i Kazimierz Firyn z siedzibą w Rukosinie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Przedsiębiorstwo Zabezpieczeń Budynków „BUDREM” – Afelt Mariusz z siedzibą w Kolbudach** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **Włodzimierz Pilecki „WIP-PLAST” Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe z siedzibą w Słupsku** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **PPHU „TRAX” s.c. – Mariusz Wnuk, Jan Chodysz z siedzibą w Koszalinie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **POL-CLASIC Sp. z o.o. z siedzibą w Koszalinie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **P.H.U. „Global-Plast” Wiesława Gaik z siedzibą w Szczecinie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **„EKO-DOM” Sp.j. Łubkowski, Dolata z siedzibą w Szczecinie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,



- **PPU „Dach” Marek Fornal, Piotr Konieczny Spółka Jawna z siedzibą w Kretominie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **„OPTIMUS-SYSTEM” – Choromańscy Sp.j. z siedzibą w Gdyni,**
- **Wilke & Wilke Stolarz Budowlana Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku,**
- **Europrofil Sp. z o.o. z siedzibą w Redzie,**
- **TRAS PÓŁNOC z siedzibą w Gdańsku,**
- **ALUFENOTHERM Sp. z o.o. z siedzibą w Potęgowie,**
- **Ewa Wyporska DEKOR METAL OKNA DRZWI z siedzibą w Słupsku,**
- **Grzegorz Garbacz i Tadeusz Lewandowski LEGAR PHU z siedzibą w Szczecinie.**

3. Delegatura w Katowicach (województwa śląskie i opolskie)

Delegatura w Katowicach przeprowadziła kontrolę 24 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, jak również innych działających na terenie właściwości Delegatury przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 20 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **„OKF” Sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Śląska Fabryka Okien i Drzwi „NORMA” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **PPUH „Therma Dystrybucja” Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **PPU „A -P Żory” Sp. z o.o. z siedzibą w Żorach** – zakwestionowano 9 postanowień umownych,
- **ZPHU „ALSECCO” Zając G., Zając M., Koelner S. Sp. j. z siedzibą w Nysie** – zakwestionowano 5 postanowień umownych,



- **Kupczyk Jan „STOLDREW” Jan Kupczyk z siedzibą w Gliwicach** – zakwestionowano 5 postanowień umownych,
- **„OKFENS” Sp. z o.o. z siedzibą w Czeladzi** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **PUPH „REMTECH” Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **M. Dzik, D. Warwas „Inter-Plast” s.c. Warwas Dariusz, Dzik Mariusz z siedzibą w Siemianowicach Śl.** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **PPU „OKNA” Sp. z o.o. – sp. komandytowa z siedzibą w Katowicach** – zakwestionowano 6 postanowień umownych,
- **„OKNOLAND” Sp. z o.o. z siedzibą w Radzionkowie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Budvar Centrum S.A. z siedzibą w Zduńskiej Woli** – zakwestionowano 5 postanowień umownych,
- **„SUPEROKNO” Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze** – zakwestionowano 10 postanowień umownych,
- **„Specjalista” Sp. z o.o. z siedzibą w Pyskowicach** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Therma Fensterbau Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Mirosław Komsta P.P.H.U. Komsta z siedzibą w Pyskowicach** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Zbigniew Różański Fabryka Okien Różański z siedzibą w Kościerzycach** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Ekspress PCV Sp. z o.o. z siedzibą w Sokółce** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Ortis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Przedsiębiorstwo Produkcyjne „Euro Color” Z. Rutkowski, G. Gazda Sp. j. z siedzibą w Pyskowicach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **„Clearex” Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie,**
- **„GF-OKNO SPECGLAS” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach.**
- **POL-SKONE Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie,**



- **ZSB Stolbud S.A. z siedzibą we Włoszczowej.**

4. Delegatura w Krakowie (województwa małopolskie i podkarpackie)

Delegatura w Krakowie przeprowadziła kontrolę 9 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 6 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **Paweł Dębosz Usługi Remontowo-Budowlane „Od A do Z ” Paweł Dębosz z siedzibą w Krakowie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Łukasz Jarecki, Eugeniusz Jarecki F.H-U „JPARKIET” z siedzibą w Bochni** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Maciej Tomasiak, Piotr Surma Firma Budowlano-Usługowo-Handlowa „UNIVERSAL-BUD” z siedzibą w Gorlicach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Dops Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Adam Wąsikiewicz „abc PARKIETY” z siedzibą w Krośnie** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **Piotr Dzwonczyk P.H.-U. „AR-BUD” z siedzibą w Krakowie** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **Mariusz Ciężak Przedsiębiorstwo Budowlano-Handlowe „BEMAR” z siedzibą w Krakowie,**
- **Mirosław Porzeczek „Lenapo” Firma Usługowo-Handlowo-Produkcyjna z siedzibą w Krzeszowicach,**
- **ASCO Systemy Budowlane Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.**



5. Delegatura w Lublinie (województwa lubelskie i podlaskie)

Delegatura w Lublinie przeprowadziła kontrolę 11 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 10 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **Andrzej Prokopiuk Agencja Promocyjno-Reklamowa „PRO-ART” z siedzibą w Hajnówce** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Alina Pachucka Zakład Produkcyjno – Handlowy WAMEX-OKNA z siedzibą w Radzynie Podlaskim** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **BALEX-BUD Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **P.P.H.U. „Specplast” Marek Michalak, Artur Boksa, Janusz Pietraszek Spółka jawna z siedzibą w Ciecierzynie** – zakwestionowano 8 postanowień umownych,
- **GORAN – Jeleń, Małocha, Basta, Sp.j. z siedzibą w Lublinie (aktualna nazwa: Goran Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie)** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **Krzysztof Kurzepa Firma Handlowo-Usługowa A &Q z siedzibą w Hrubieszowie** – zakwestionowano 6 postanowień umownych,
- **Dariusz Pietruczuk, Sławomir Nowicki Zakład PHU KERBOL OKNA DRZWI z PCV z siedzibą w Kraśniku** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Piotr Bundyra THERMOPLUS F.U.H. z siedzibą w Lublinie** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Budom Przedsiębiorstwo Budowlane Spółka jawna z siedzibą w Lublinie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Paweł Wasilek ATUT, Handel Artykułami Budowlanymi z siedzibą w Puławach** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne.

Następujący przedsiębiorca stosował wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „Elkop-B” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku.**



6. Delegatura w Łodzi (województwa łódzkie i świętokrzyskie)

Delegatura w Łodzi przeprowadziła kontrolę 20 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 8 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **Firma Budowlana „FAKT” Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Renata Sabela, „S&S PROFESSIONAL” F.P.H.U. z siedzibą w Łodzi** – zakwestionowano 7 postanowień umownych,
- **Mariusz Szpoton „IZOPLAST” Systemy Okien i Drzwi z siedzibą w Łodzi** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Przedsiębiorstwo Budowlano-Usługowe ZEMET Jędrzejewscy Sp. j. z siedzibą w Kielcach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Wysocki Marek Przedsiębiorstwo Budowlano-Usługowo-Handlowe „MTM II” Starachowice; Bochyński Anatol Przedsiębiorstwo Budowlano-Usługowo-Handlowe „MTM II” z siedzibą w Starachowicach** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Jacek Wietrzyk z siedzibą w Łodzi** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **„BUD-MIX” Zakład Remontowo-Budowlany Mieczysław Plewiński z siedzibą w Łodzi** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Roman Maj „MAJ” Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe z siedzibą w Łodzi** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **„Nowak” Usługi Budowlane z siedzibą w Łodzi,**
- **Prywatne Przedsiębiorstwo Handlu i Usług „KALROTEX” z siedzibą w Konstantynowie Łódzkim,**



-
- **Kaszubski Krzysztof Wielobranżowe Przedsiębiorstwo Budowlane BUD-REM z siedzibą w Kutnie,**
 - **Firma „ABAK” – Dom i Wnętrze – Augustyn Kwaśnik z siedzibą w Tarnobrzegu, oddział w Sandomierzu,**
 - **Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe „DEMAX” Sp. z o.o. z siedzibą w Starachowicach,**
 - **Jan Wnęk „WERS-BUD” Firma Usługowo-Handlowa z siedzibą w Łodzi,**
 - **Przedsiębiorstwo „EKSA” Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi,**
 - **Danuta Julia Kołos „Portal” U.R.B. z siedzibą w Łodzi,**
 - **Zegadło Józef „FRESCO” Zakład Budowlano-Handlowy z siedzibą w Suchedniowie; Zegadło Bartłomiej „DIVA” ROYAL PLASTIC H. P. U. „FRESCO” Z.B.H. z siedzibą w Suchedniowie,**
 - **Jarosław Deredas „Dachron” z siedzibą w Koluszkach**
 - **Jan Werner „Wer-Bud” z siedzibą w Łodzi,**
 - **Michał Felicjan Chłosta „Zakład Usług Ślusarskich” z siedzibą w Łodzi.**

7. Delegatura w Poznaniu (województwo wielkopolskie)

Delegatura w Poznaniu przeprowadziła kontrolę 18 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 12 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ ustawy – *Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **Agnieszka Basińska PHU Okbas z siedzibą w Swarzędzu** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Zdzisław Pocztowy Piast-Opal PPH z siedzibą w Buku** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,



- **Roman Jopek, Przemysław Jasek Mawer Produkcja s.c. z siedzibą w Środzie Wlkp.** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Trasko-AL Sp. z o.o. z siedzibą w Ostrowie Wlkp.** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Alberta Matuszczak Technika Okienna z siedzibą w Poznaniu** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Krzysztof Chmielewski, Marek Chmielewski Atut Bis s.c. z siedzibą we Wrześni** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Fabryka Okien i Drzwi DAWEX V.A. Grześ Spółka jawna, z siedzibą w Wielkiej Wsi** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Batimex Corporation Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **PMB Gardex z siedzibą w Gnieźnie** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Robert Barczak Bartos – Rolety, Bramy, Okna z siedzibą w Suchym Lesie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Maciej Degórski Agma PPUH (biuro handlowe) z siedzibą w Poznaniu** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **Tomasz Granops, Marek Matuszczak PPHU Martom s.c. z siedzibą w Swarzędzu-Jasinie** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **Jacek Kasowski Firma Wist z siedzibą w Przeźmierowie,**
- **Alina Malak – Krych Dom Polski z siedzibą w Gnieźnie,**
- **Roman Bauta Arex z siedzibą w Wolsztynie,**
- **Bereźnicki Okna – Brzeziński z siedzibą w Suchym Lesie,**
- **Zdzisław Stróżyk Ol-Bud, Zakład Ogólnobudowlany z siedzibą w Komornikach,**
- **Przedsiębiorstwo Budowlane Dombud, Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Tomysku.**

8. Delegatura w Warszawie (województwo mazowieckie)

Delegatura w Warszawie przeprowadziła kontrolę 8 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej



świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 5 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:

- **Marek Księżopolski „MAR-BUD” z siedzibą w Warszawie** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **Ewa Lattari „PHU EWA LATTARI” z siedzibą w Piasecznie** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Rafał Cygan „Tradex” z siedzibą w Górze Kalwarii** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **ZBIGMET Sp. z o.o. z siedzibą w Jabłonnej** – zakwestionowano 7 postanowień umownych,
- **Sevroll z siedzibą w Warszawie** – zakwestionowano 5 postanowień umownych.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **Dariusz Czekaj, Wiesław Krajewski, Marian Urbański – „MDW” s.c. z siedzibą w Warszawie,**
- **Ewa Sadowska, Jarosław Ząbczyk „AZM” z siedzibą w Warszawie,**
- **Adam Borejko „ADAMPOLI” z siedzibą w Zambrowie.**

9. Delegatura we Wrocławiu (województwa dolnośląskie i lubuskie)

Delegatura we Wrocławiu przeprowadziła kontrolę 20 wzorców umów stosowanych przez wybranych losowo, mających siedzibę na terenie działania tejże Delegatury, przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów. Jak wykazały czynności kontrolne, 8 przedsiębiorców stosowało wzorce umów, które zostały zakwalifikowane jako:

- mogące naruszać art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub
- zawierające klauzule, których obecność może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bądź niezawierające postanowień wymaganych prawem.

Dotyczyło to wzorców umów wykorzystywanych przez:



- **ALFA Sp. j. Dariusz Małecki, Krzysztof Małecki, Wojciech Śmiechura z siedzibą we Wrocławiu** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **„Elit” Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu** – zakwestionowano 3 postanowienia umowne,
- **Zbigniew Dobrowolski, Leszek Łoposzko Świetlik s.c. z siedzibą we Wrocławiu** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Zofia Wójcik „Wójcik” Producent Stolarki Drewnianej z siedzibą we Wrocławiu** – zakwestionowano 4 postanowienia umowne,
- **Marek Chrobak Zakład Stolarki Budowlanej MC z siedzibą we Wrocławiu** – zakwestionowano 1 postanowienie umowne,
- **Michał Papke, Łukasz Papke Przedsiębiorstwo Usługowo-Handlowe PAPKE s.c. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim** – zakwestionowano 5 postanowień umownych,
- **CONSTANS Sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim** – zakwestionowano 2 postanowienia umowne,
- **Marzena Polakowska Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe IDEAL z siedzibą w Legnicy** – zakwestionowano 5 postanowień umownych.

Następujący przedsiębiorcy stosowali wzorce umów, których treść nie budziła zastrzeżeń z punktu widzenia zgodności z przepisami powołanych na wstępie Raportu aktów prawnych:

- **Aneta Pondel PHUP „AP-Okna” z siedzibą we Wrocławiu,**
- **Andrzej Żółtak OHTON EXPO Okna Wrocław z siedzibą we Wrocławiu,**
- **Krzysztof Gremski, Ireneusz Młodecki P.P.H.U „OZON” s.c. z siedzibą w Głogowie,**
- **Rolltech Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe Jarosław Kędzierski i S-ka Sp. j. z siedzibą we Wrocławiu,**
- **Andrzej Urzędowski „Urzędowski” Salon Firmowy z siedzibą we Wrocławiu,**
- **WROBUD Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu,**
- **Aleksander Szczebak Perfecta z siedzibą we Wrocławiu,**
- **Arkadiusz Jabłoński Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe „Okno-Bud” z siedzibą w Zielonej Górze,**
- **„EKO-DOM” Sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim,**
- **DIAMONT Sp. z o.o. z siedzibą w Nowej Soli,**
- **Krystyna Jankowska-Kosik Przedsiębiorstwo DRZWI.PL z siedzibą we Wrocławiu,**
- **MM-Network Mirosław Mroziński – Salon Firmowy z siedzibą w Wałbrzychu.**



IV. WNIOSKI KOŃCOWE

Celem przeprowadzonej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kontroli treści wzorców umów zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorców z branży budowlanej świadczących usługi w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów, było zbadanie stopnia naruszeń interesów konsumentów w tym sektorze usług. Objęto nią 137 losowo wybranych przedsiębiorców świadczących usługi na terenie całego kraju.

Wyniki kontroli wskazują, że ponad 60% przedsiębiorców należących do powyższej grupy wykorzystuje wzorce umów, które mogą zawierać niedozwolone postanowienia umowne, w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 385³ *ustawy – Kodeks cywilny* lub których stosowanie może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Wobec tych przedsiębiorców podjęto stosowne środki, mające na celu skuteczne wyeliminowanie z rynku szkodliwych dla konsumentów zjawisk.

Do chwili obecnej Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podjął w tym zakresie następujące działania:

- skierowano 53 wezwania przedsądowe,
- wszczęto 29 postępowań wyjaśniających,
- wszczęto 3 postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Spośród powyższej grupy przedsiębiorców, około 30% dobrowolnie zmodyfikowało lub zadeklarowało gotowość modyfikacji kwestionowanych postanowień umownych.

Jednocześnie z działań przeprowadzonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika, że około 30% przedsiębiorców spośród wytypowanych do badania przez poszczególne Delegatury UOKiK zawierało umowy z konsumentami wyłącznie w formie ustnej, a więc nie posługiwało się wzorcami umownymi.

Podsumowując, należy podkreślić rolę abstrakcyjnej kontroli wzorców umów dokonywanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Stałe monitorowanie sposobu prowadzenia działalności przez przedsiębiorców oraz reagowanie na przypadki naruszania przepisów konsumenckich, przynosi wymierne skutki w zakresie realnego wzrostu pozycji konsumentów w relacjach z przedsiębiorcami prowadzącymi działalność polegającą na świadczeniu usług, w tym usług w zakresie wymiany stolarki okiennej i drzwiowej oraz wykonywania remontów.