



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

za p.o.

Lublin, dnia 28 czerwca 2013 r.

RLU – 61-11/12/EW

DECYZJA RLU Nr 14/2013

I.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Jarosławowi Różyckiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Reklamy i Promocji PROTON** w Lublinie,

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę ww. przedsiębiorcy polegającą na bezprawnym działaniu poprzez naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. niezrealizowanie obowiązku poinformowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy „Zamówienia instalacji zestawu bez abonamentu” w terminie 10 dni od jej zawarcia i wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Jarosławowi Różyckiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum**

Reklamy i Promocji PROTON w Lublinie,

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę ww. przedsiębiorcy polegającą na bezprawnym działaniu poprzez naruszenie art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. obciążaniu konsumentów kosztami związanymi z instalacją urządzenia do odbioru telewizji, w przypadku odstąpienia przez nich od umów, których przedmiotem jest montaż tych urządzeń, co wynika z treści oświadczenia podpisywanego przez konsumenta we wzorcu umowy „Zamówienie instalacji zestawu telewizji bez abonamentu”, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

III.

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Jarosławowi Różyckiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Reklamy i Promocji PROTON w Lublinie,**

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę ww. przedsiębiorcy polegającą na bezprawnym działaniu poprzez naruszenie art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz.1206) w związku z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. wprowadzającym konsumentów w błąd działaniem dotyczącym ich praw w przypadku odstąpienia w terminie przez konsumentów od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - „Zamówienia na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej” w treści, której ww. przedsiębiorca zawarł w pkt 7 postanowienie o treści: „*W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu*, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107 poz. 887)

-działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na przedsiębiorcę Jarosława Różyckiego prowadzącego działalność gospodarczą

pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Reklamy i Promocji PROTON w Lublinie, karę pieniężną:

1. w zakresie opisanym w punkcie **I** sentencji decyzji z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wysokości: **2875 zł** (słownie: dwa tysiące osiemset siedemdziesiąt pięć zł) płatną do budżetu państwa,
2. w zakresie opisanym w punkcie **II** sentencji decyzji z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wysokości: **2875 zł** (słownie: dwa tysiące osiemset siedemdziesiąt pięć zł) płatną do budżetu państwa,
3. w zakresie opisanym w punkcie **III** sentencji decyzji z tytułu naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w wysokości: **2875 zł** (słownie: dwa tysiące osiemset siedemdziesiąt pięć zł) płatną do budżetu państwa.

V.

Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Jarosławowi Różyckiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Reklamy i Promocji PROTON** w Lublinie,

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

nakazuje się przedsiębiorcy Jarosławowi Różyckiemu publikację na jego koszt całej treści sentencji niniejszej decyzji w dwóch wydaniach krajowych dzienników niebranżowych, w wyróżnionej, pogrubionej ramce czcionką nie mniejszą niż 5mm z zachowaniem odstępów wierszy, wytłuszczeń, numeracji punktów takich jak w sentencji niniejszej decyzji w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Na podstawie upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej: Prezes UOKiK) wszczęto dnia 10 maja 2012r. Postanowieniem Nr 80/2012 w sprawie RLU 61-11/12/EW postępowanie administracyjne przeciwko przedsiębiorcy Jarosławowi Różyckiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Reklamy i Promocji PROTON z siedzibą w Lublinie (zwanego dalej Proton lub Przedsiębiorca) pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez bezprawne działanie polegające na obciążaniu konsumentów kosztami instalacji urządzenia do odbioru telewizji bez abonamentu, w przypadku odstąpienia przez nich od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa tj. stosowanie we wzorcu **Zamówienia instalacji telewizji bez abonamentu Oświadczenia**, które podpisuje konsument o treści:

„Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarneho i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy, uiszczona przez mnie –kwota na rzecz instalacji lub po instalacji zestawu telewizji na kartę, w wysokości 799zł, nie podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego banku”,

co mogło stanowić naruszenie art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych

praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. poprzez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa z art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca nie ustosunkował się do zarzutów przedstawionych w Zawiadomieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego, o których mowa wyżej. Zawiadomienie zostało odebrane przez Przedsiębiorcę w dniu 14.05.2012r.

W związku z tym w dniu 18 lipca 2012r. została przeprowadzona kontrola w siedzibie Proton w Lublinie. Z kontroli tej został sporządzony protokół, który podpisał Przedsiębiorca. Do protokołu załączono dokumenty, którymi posługuje się Przedsiębiorca w prowadzonej działalności gospodarczej, w tym wzorce umów Zamówienie instalacji zestawu telewizji bez abonamentu, Zamówienie na zawarcie umowy o abonament, Protokół odbioru instalacji satelitarnej, wzór Umowy w ramach oferty wspólnej ITI Neovision i Cyfrowego Domu sp. z o.o., wzory Oświadczeń podpisywanych przez konsumentów, w tym oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Odebrano także wyjaśnienia Przedsiębiorcy odnośnie zasad i formy prowadzonej przez niego działalności gospodarczej.

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego Prezes UOKiK – Delegatura w Lublinie zwrócił się do Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów z terenu działania Delegatury UOKiK w Lublinie o przesłanie kopii skarg otrzymanych od konsumentów na działalność Proton.

Rzecznicy przesłali otrzymane skargi z lat 2010-2012.

Następnie Postanowieniem Nr 59/2013 z dnia 11.04.2013r. w sprawie RLU-61-11/12/EW zmieniono Postanowienie Nr 80/12 z dnia 10.05.2012r. poprzez zmianę zarzutu postawionego ww. przedsiębiorcy na stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na bezprawnym działaniu poprzez:

1. naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. niezrealizowanie obowiązku poinformowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy „Zamówienia instalacji zestawu bez abonamentu” w terminie 10 dni od jej zawarcia i wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszenie art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. obciążanie konsumentów kosztami związanymi z instalacją urządzenia do odbioru telewizji bez abonamentu, w przypadku odstąpienia przez nich od umowy „Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu”, co wynika z Oświadczenia, które podpisuje konsument o treści:
 - a. „Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarnego i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy, uiszczona przez mnie –kwota na rzecz instalacji lub po instalacji zestawu telewizji na kartę, w wysokości 799zł, nie podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego banku”,
 - b. „Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarnego i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania Umowy, uiszczona przez mnie – na rzecz Instalatora- kwota za sprzęt i wykonaną przez niego usługę instalacji zestawu satelitarnego w wysokości 699PLN, bądź zaliczka na poczet instalacji nie podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu Ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego Banku”,

- c. „Przyjmuję do wiadomości, że jeżeli przed upływem terminu do odstąpienia usługa została już wykonana mam nadal prawo by zrezygnować z Zamówienia, natomiast firma zażąda zwrotu sprzętu w stanie niepogorszonym, w oryginalnym opakowaniu oraz zapłaty ceny za usługę montażu w kwocie 500zł na mocy zawartej ustnej umowy o dzieło oraz art. 642§1”, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. naruszenie art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz.1206) w związku z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. wprowadzającym konsumentów w błąd działaniem dotyczącym ich praw w przypadku odstąpienia w terminie przez konsumentów od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - „Zamówienia na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej” w treści, której ww. przedsiębiorca zawarł w pkt 7 postanowienie o treści: „W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowienie to zostało odebrane przez Proton, jednak nie ustosunkował się on do nowych zarzutów.

Wobec zebrania materiałów dowodowych wystarczających do wydania niniejszej decyzji zamknięto postępowanie dowodowe w tej sprawie o czym poinformowano Przedsiębiorcę. Proton nie skorzystał z prawa zapoznania się ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny w tej sprawie:

Jarosław Różycki prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Reklamy i Promocji PROTON z siedzibą w Lublinie na zasadzie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej od dnia 01.11.2009r. Przedmiotem działalności jest instalacja maszyn przemysłowych, sprzętu i wyposażenia. Działalność prowadzona jest na terenie kilku województw. Działalność polega na podpisywaniu z konsumentami w siedzibie firmy i w domu konsumenta umów na odbiór telewizji bez abonamentu i na abonament oraz montaż urządzeń służących do odbioru tej telewizji.

W ramach swojej działalności Proton prezentuje od (*tajemnica przedsiębiorcy*) ofertę ITI Neovision Sp. z o.o., jako autoryzowany przedstawiciel tej Spółki. Przedmiotem tej umowy jest określenie zasad współpracy pomiędzy tymi przedsiębiorcami w zakresie pośrednictwa Proton przy zawieraniu umów o abonament i świadczenie innych usług multimedialnych. Proton w ramach zawartej z ITI Neovision Sp. z o.o. umowy otrzymuje od tego przedsiębiorcy sprzęt i karty wykorzystywane w rozprowadzaniu drogą satelitarną kodowanych programów telewizyjnych i radiowych w technologii cyfrowej oraz innych usług multimedialnych, w celu udostępnienia ich abonentom, w momencie zawarcia umowy o abonament. Sprzęt ten nie przechodzi na własność konsumenta po podpisaniu umowy z ITI Neovision Sp. z o.o. i zostaje przez niego zwracany po rozwiązaniu takiej umowy.

Prezentowana przez Proton oferta ITI Neovision Sp. z o.o. dotyczy odbioru telewizji satelitarnej w ramach umowy za comiesięczną opłatą abonamentu (telewizja N na abonament) lub w ramach umowy na podstawie jednorazowego, na cały rok doładowania karty bez konieczności

comiesięcznego uiszczania opłaty za abonament (telewizja N bez abonamentu, na kartę).

Oferowane przez Proton usługi ITI Neovision Sp. z o.o. nie obejmują instalacji/montażu sprzętu i związanych z tym druków Zamówień, które stosuje ten Przedsiębiorca. Ten zakres działalności jest wykonywany w imieniu i na rzecz Proton przez pracowników tego Przedsiębiorcy. Proton montuje sprzęt u klienta, gdy ten nie jest w stanie sam go zainstalować.

W praktyce Przedsiębiorca ten zawiera z konsumentem dwie umowy: jedną w imieniu i na rzecz ITI Neovision Sp. z o.o., której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych – odbiór satelitarny programów telewizyjnych i radiowych i drugą na montaż sprzętu służącego do odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. W ramach umowy montażu tych urządzeń Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi sprzęt czyli dekodery i anteny satelitarne. Przy zawieraniu tych umów Proton posługuje się wzorami umów- Zamówienia na montaż urządzeń, które zawiera we własnym imieniu i na własne ryzyko.

Konsument wraz z umową, którą zawiera z ITI Neovision Sp. z o.o. podpisuje także oświadczenie, opracowane przez tą Spółkę, że otrzymał informację o możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie określonym w ustawie z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. z 2012r. Nr 1225) oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej polegającej na oferowaniu konsumentom poza siedzibą przedsiębiorstwa usług ITI Neovision Sp. z o.o. Proton posługiwał się od co najmniej 2010r. poniższymi wzorami dokumentów:

1. wzór opracowany przez ITI Neovision Sp. z o.o. – Umowa w ramach oferty wspólnej ITI Neovision Sp. z o.o. i Cyfrowego Domu Sp. z o.o. wraz załączonymi warunkami Promocji,
2. oświadczenie opracowane przez ITI Neovision Sp. z o.o. o treści: *Ja niżej podpisana/ny zostałam/lem poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy o świadczenie usług w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Oświadczam również, że wręczono mi wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy (ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny Dz.U. nr 22, poz. 271 z 2000r. z późn. zm.),*
3. zamówienie o zawarcie umowy o abonament opracowane przez ITI Neovision Sp. z o.o.

Przedsiębiorca posługiwał się także w 2010 i do połowy grudnia 2011r. wzorcami opracowanych przez siebie dokumentów w postaci:

1. „Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu na następujących warunkach..”, w treści, którego zawarto zapis:

a. „*Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarnego i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania Umowy, uiszczona przez mnie –kwota na rzecz instalacji lub po instalacji zestawu telewizji na kartę, w wysokości 799zł, nie podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego banku*” lub

b. „*Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarnego i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania Umowy, uiszczona przez mnie – na rzecz Instalatora- kwota za sprzęt i wykonaną przez niego usługę instalacji zestawu satelitarnego w wysokości 699PLN, bądź zaliczka na poczet instalacji nie podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu Ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego Banku*”.

2. „Zamówienie na zawarcie umowy o abonament N oraz montaż instalacji satelitarnej” o treści:

Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez CriP Proton (Instalatora) zestawu

satelitarne otrzymanego przy zawarciu umowy o abonament TELEWIZJI N (Umowa) i przyjmuję do wiadomości, że w przypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy, uiszczona przez mnie, na rzecz instalatora kwota z wykonaną usługą instalacji zestawu satelitarnego nie podlega zwrotowi.

Od połowy grudnia 2011r. Proton zmienił treść oświadczenia konsumenta we wzorcu „Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu” na zapis: „Przyjmuję do wiadomości, że jeżeli przed upływem terminu do odstąpienia usługa została już wykonana mam nadal prawo by zrezygnować z Zamówienia, natomiast firma zażąda zwrotu sprzętu w stanie niepogorszonym, w oryginalnym opakowaniu oraz zapłaty ceny za usługę montażu w kwocie 500zł na mocy zawartej ustnej umowy o dzieło oraz art. 642§1”. Natomiast we wzorcu „Zamówienie na zawarcie umowy o abonament TV N oraz montaż instalacji satelitarnej” zawarto w pkt 7 postanowienie o treści: *W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu.*

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie Proton nie ustosunkował się do przedstawionych zarzutów, odbierał kierowane od niego pisma, które pozostawały bez odpowiedzi. Zebrane dowody w tej sprawie uzyskano w wyniku przeprowadzonej kontroli u Przedsiębiorcy i informacji nadesłanych przez powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów, do których zwracali się konsumenci z prośbą o pomoc w skutecznym odstąpieniu od umowy zawartej z tym Przedsiębiorcą.

Przedsiębiorca osiągnął za 2012r. przychód w wysokości: *(tajemnica przedsiębiorcy)* zł.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy bezprawnych działań Proton polegających na niezrealizowaniu obowiązku poinformowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy „Zamówienia instalacji zestawu bez abonamentu” w terminie 10 dni od jej zawarcia i wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy, obciążanie konsumentów kosztami związanymi z instalacją urządzenia do odbioru telewizji bez abonamentu, w przypadku odstąpienia przez nich od umowy „Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu” oraz wprowadzającym konsumentów w błąd działaniem dotyczącym ich praw w przypadku odstąpienia w terminie przez konsumentów od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - „Zamówienia na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej”, które skierowane są do osób korzystających z jego usług mających na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów — status konsumenta. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Proton.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co

oznacza, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu, działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec Przedsiębiorcy, Prezes UOKiK postawił mu zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 i oraz ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z treścią **art. 24 ust. 1** ustawy „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*” **Art. 24 ust. 2** ustawy stanowi, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.*”

Aby w niniejszej sprawie działania Przedsiębiorcy mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...), muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy;
2. być działaniem bezprawnym lub być działaniem bezprawnym stanowiącym nieuczciwą praktykę rynkową;
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...) pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Proton prowadzi działalność gospodarczą na zasadzie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a prowadzoną działalność wykonuje we własnym imieniu i na własny rachunek (art. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r., o swobodzie działalności gospodarczej – *tekst jednolity Dz. U. z 2010r. Nr 220 , poz. 1447*). W związku z powyższym Przedsiębiorca ten spełnia przesłanki z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

Drugą przesłanką jest **bezprawność**, tradycyjnie ujmowana jako sprzeczność

z obowiązującym porządkiem prawnym.

Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.” (tak: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szewczyka, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).*

Przy ocenie bezprawności rozważenia wymaga kwestia, czy czyn był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego, czyli normami prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazami i zakazami wynikającym z zasad współżycia społecznego. Na kwestię tę zwrócił uwagę Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 23 czerwca 2006r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05) argumentując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 24 ust. 2 obecnie obowiązującej ustawy o okik), nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

Ad. I. sentencji decyzji.

Art. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. z 2012r. Nr 1225.), zwana dalej uonpk, stanowi, że: *1. Kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1, i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.*

2. Konsument, na żądanie przedsiębiorcy, poświadcza na piśmie, że został poinformowany o prawie odstąpienia i że otrzymał wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Proton zawierając z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa w oparciu o przygotowane wzorce umowy o montaż sprzętu do odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. tj. „Zamówienia instalacji zestawu bez abonamentu”, nie informował ich na piśmie, wbrew dyspozycji wynikającej z art. 3 wskazanej wyżej ustawy, o prawie odstąpienia od takiej umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie wręczał konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy.

Każda umowa zawarta z konsumentem poza miejscem stałego prowadzenia działalności gospodarczej pozostaje pod reżimem art. 3 wskazanej wyżej ustawy. Tym samym w przypadku każdej umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa istnieje po stronie przedsiębiorcy

obowiązek stosownej informacji na piśmie, o możliwości „wycofania” się przez konsumenta z takiej transakcji.

W niniejszej sprawie Proton zaniechał informowania konsumentów o prawie odstąpienia przez nich od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na montaż urządzeń do odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. i nie przedstawiał im na piśmie wzoru odstąpienia od takiej umowy.

Zatem zaniechanie w tym zakresie Przedsiębiorcy było bezprawne, niezgodne z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami prawnymi. Bezprawność działania Proton skutkowałą naruszeniem ekonomicznych interesów konsumentów, gdyż nie mieli oni przysługującej im z mocy prawa informacji o prawie odstąpienia od umowy montażu urządzeń służących do odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. zawartej z tym Przedsiębiorcą. Proton poprzez niezrealizowanie ciążącego na nim z mocy prawa obowiązku poinformowania swoich kontrahentów-konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy „Zamówienia instalacji zestawu bez abonamentu” w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie wręczania wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy naruszył zbiorowe interesy konsumentów, co stanowi praktykę w rozumieniu art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Ad. II. sentencji decyzji.

Art. 2 uonpk określa uprawnienia konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa do odstąpienia od takiej umowy bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w ciągu 10 dni od zawarcia umowy.

Wolą ustawodawcy było umożliwienie konsumentowi zakończenia stosunku obligacyjnego z tym skutkiem, że jest on zwolniony od odpowiedzialności za jakiegokolwiek zobowiązania z niego wynikające. Jedynym obowiązkiem nałożonym na strony takiej umowy jest zwrot tego, co sobie wzajemnie świadczyły. W praktyce uprawnienie to daje konsumentowi możliwość ponownego przeanalizowania warunków zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy oraz odstąpienia od niej po namyśle, pod nieobecność przedsiębiorcy, ze skutkiem polegającym na zwolnieniu ze wszelkich zobowiązań wynikających z tej umowy.

Wykonanie przez konsumenta prawa do odstąpienia od umowy w każdym przypadku pociąga za sobą skutek *ex tunc* (tj. z mocą wsteczną), w postaci wygaśnięcia umowy, która uważana jest za niezawartą.

Zgodnie z art. 2 ust. 3 uonpk, w razie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Polski ustawodawca przyjął założenie możliwie pełnej *restitutio ad integrum* (czyli przywrócenia do stanu pierwotnego), co do wzajemnych świadczeń stron, kiedy dochodzi do złożenia w terminie przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od tak zawartej umowy (poza lokalem przedsiębiorstwa). Jedyna dopuszczalna modyfikacja dotyczy przedmiotu świadczenia, jeśli wymagał on działań w ramach tzw. zwykłego zarządu.

W świetle stanu faktycznego ustalonego w przedmiotowej sprawie nie ulega wątpliwości, że zarówno treść oświadczeń podpisywanych przez konsumentów od 2010r. przy zawieraniu przez Proton poza lokalem przedsiębiorstwa umów na montaż urządzeń służących do odbioru usług ITI Neovision Sp. z o.o., a dotyczących:

„Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu na następujących warunkach...” o treści:
a. Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarnego i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy, uiszczona przez mnie –kwota na rzecz instalacji lub po instalacji zestawu telewizji na kartę, w wysokości 799zł, nie

podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego banku” lub

b., „Niniejszym wyrażam zgodę na zainstalowanie przez PROTON (Instalatora) zestawu satelitarnej i przyjmuję do wiadomości, że w wypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy, uiszczona przez mnie – na rzecz Instalatora- kwota za sprzęt i wykonaną przez niego usługę instalacji zestawu satelitarnej w wysokości 699 PLN, bądź zaliczka na poczet instalacji nie podlega zwrotowi. Nie ulegnie też rozwiązaniu Umowa Kredytu Ratalnego w przypadku opłacenia sprzętu i instalacji za pośrednictwem wybranego Banku,” jak również treść wprowadzonego od połowy grudnia 2011r. nowego oświadczenia na wzorcu umowy „Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu” o treści: „Przyjmuję do wiadomości, że jeżeli przed upływem terminu do odstąpienia usługa została już wykonana mam nadal prawo by zrezygnować z Zamówienia, natomiast firma zażąda zwrotu sprzętu w stanie niepogorszonym, w oryginalnym opakowaniu oraz zapłaty ceny za usługę montażu w kwocie 500zł na mocy zawartej ustnej umowy o dzieło oraz art. 642§1”, podlegają reżimowi uonpk.

W związku z tym rozważenia wymaga fakt, czy wynikające z art. 2 ust. 2 zastrzeżenie, że nie jest dopuszczalne postanowienie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępnego) i wynikający z ust. 3 art. 2 uonpk obowiązek zwrotu w stanie niepogorszonym tego, co strony świadczyły, w połączeniu ze zwolnieniem konsumenta z wszelkich zobowiązań wynikających z zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa umów: montażu/ instalacji urządzenia do odbioru telewizji satelitarnej zawartej przez Proton, uprawnia tego Przedsiębiorcę do obciążania konsumenta kosztami instalacji urządzenia abonenckiego (dekodera i anteny satelitarnej). Analiza treści wskazanych wyżej zapisów uonpk jednoznacznie wskazuje, że w przypadku realizacji przez konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zostaje on zwolniony z wszelkich zobowiązań, za wyjątkiem obowiązku zwrotu świadczenia.

Z powyższych regulacji w żaden sposób nie wynika, aby Przedsiębiorca mógł żądać od konsumenta, który skorzystał z przysługującego mu prawa do odstąpienia w terminie od umowy montażu zestawu telewizji satelitarnej, zwrotu kosztów wykonania podłączenia lub instalacji urządzenia abonenckiego. W razie skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy konsument jest jedynie zobowiązany do zwrotu urządzenia abonenckiego otrzymanego od Przedsiębiorcy. Nie może obciążać konsumenta koszt instalacji urządzenia abonenckiego i jego montaż. Z tych zobowiązań w przypadku odstąpienia od umowy montażu tych urządzeń zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsument jest zwolniony.

Jak wskazano wyżej uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przysługuje mu z mocy prawa i nie może być przez Proton w żaden sposób ograniczane ani modyfikowane na niekorzyść konsumenta. Zatem, niezgodne z obowiązującym porządkiem prawnym, a tym samym bezprawne jest żądanie Przedsiębiorcy podpisania przez konsumenta decydującego się na wykonanie montażu tych urządzeń przez Proton oświadczenia zgodnie z którym w przypadku skorzystania z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy ponosił on będzie koszty związane z tym odstąpieniem.

Tym samym wykazano, że działanie Przedsiębiorcy opisane wyżej jest bezprawne, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. III. sentencji decyzji.

Analizując przesłankę bezprawności działań Przedsiębiorcy w tym punkcie niniejszej decyzji należy wskazać, iż bezprawność tych działań Prezes Urzędu wywodzi z przepisów powołanej ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz.1206), zwana dalej opnpr, w związku z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz.U. 2012 Nr 1225) tj. wprowadzającym konsumentów w błąd działaniu dotyczącym ich praw w przypadku odstąpienia w terminie przez

konsumentów od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - „Zamówienia na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej” w treści, której ww. przedsiębiorca zawarł w pkt 7 postanowienie o treści: „*W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu.*”

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ww. ustawy praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Art. 4 ust. 2 ustawy opnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd (...).

Szczegółowe regulacje odnośnie tego typu praktyki rynkowej (wprowadzenia w błąd) zawarte są w art. 5 ust. 1 ustawy opnpr, który praktykę rynkową uznaje za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Wprowadzające w błąd działanie przedsiębiorcy może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy opnpr).

Produkt to stosownie do zapisu art. 2 pkt 3 ustawy opnpr każdy towar lub usługa wynikająca ze stosunków cywilnoprawnych.

Stosownie do zapisu art. 5 ust. 4 ustawy opnpr przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Zamieszczanie przez Proton w „Zamówieniu na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej” postanowienia o treści: „*W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu-* pkt 7 związane jest z wprowadzeniem produktu- usługi montażu sprzętu do odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. do obrotu konsumenckiego. Wobec powyższego działanie to w ocenie Prezesa Urzędu mieści się w przedstawionym wyżej pojęciu nieuczciwej praktyki rynkowej, jako nieuczciwe i wprowadzające w błąd działanie dotyczące praw konsumentów w przypadku odstąpienia przez nich od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa..

Na podstawie art. 3 ustawy opnpr stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Stosownie do zapisu art. 5 ust. 1 ustawy opnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W tym przypadku chodzi o każdą podejmowaną przez konsumenta decyzję, w tym decyzję o odstąpieniu od umowy, na którą ma wpływ lub może potencjalnie mieć wpływ praktyka rynkowa tego Przedsiębiorcy. Nie jest przy tym konieczne, aby zachowanie przedsiębiorcy wywołało skutek, wystarczy sama hipotetyczna możliwość wprowadzenia w błąd.

Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, a o takich możemy mówić w niniejszej sprawie, uznaje się za szczególnie nieuczciwe, gdyż wpływają one na sferę decyzyjną konsumenta, prowadząc do

zniekształcenia jego decyzji rynkowych i wykluczają tym samym podjęcie świadomej, zgodnej z oczekiwaniami i preferencjami konsumenta decyzji o zawarciu i wykonywaniu umowy z przedsiębiorcą.

Na podstawie art. 2 ust. 8 ustawy opnpr za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga się oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna i umysłowa.

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 20.06.2006r. (sygn. akt III SK 7/06) stwierdził, że *konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów.*

Odnosząc powyższe do niniejszej sprawy wskazać należy, że działania Przedsiębiorcy zakwestionowane w pkt III sentencji niniejszej decyzji skierowane były do szerokiego kręgu odbiorców, osób fizycznych- konsumentów, a prezentowana przez niego oferta montażu urządzeń służących do odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. obejmowała kilka województwach na terenie kraju. Z analizy skarg będących dowodami prowadzonej przez Proton działalności gospodarczej wynika, że z usług tego Przedsiębiorcy korzystały osoby fizyczne, pełnoletnie, zainteresowane, szczególnie w małych miejscowościach, możliwością odbioru oferty ITI Neovision Sp. z o.o. za pomocą zestawów satelitarne montowanych przez Proton w domu konsumentów, czyli poza jego siedzibą. Analizowane skargi nie wskazują, aby Przedsiębiorca chciał dotrzeć do szczególnej grupy konsumentów, którą można by wyodrębnić na podstawie wspólnych im cech. Tak jak wskazano wyżej były to osoby fizyczne, pełnoletnie, zamieszkujące różne miejscowości w województwach objętych działalnością Proton. Zatem, przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszej decyzji zasadnym jest nieuwzględnienie ostatniej przesłanki z definicji przytoczonej wyżej o modelu przeciętnego konsumenta tj. przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna i umysłowa.

Przeciętnego konsumenta w niniejszym postępowaniu administracyjnym należy rozumieć jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego, ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych- charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

W praktyce oznacza to, że należy wymagać od konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, w tym o prawie i obowiązkach jakie ciąży na nim jako stronie umowy zawartej z przedsiębiorcą poza siedzibą tego przedsiębiorstwa, ale nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.

Proton postawiono zarzut naruszenia art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy opnpr. Przepis art. 5 ust. 3 pkt 4 wskazuje, że wprowadzające w błąd działanie przedsiębiorcy może dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do odstąpienia od umowy. Jest to prawo, które dotyczy etapu po zawarciu przez konsumenta kontraktu z przedsiębiorcą.

W literaturze przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny wprowadzenia w błąd zawsze wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jeśli zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd. Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zawsze zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości (*Komentarz do art. 5 ustawy opnpr Małgorzata Sieradzka LEX*).

Stosowana przez Proton praktyka polegająca na wprowadzającym konsumentów w błąd działaniu dotyczącym ich praw w przypadku odstąpienia w terminie przez konsumentów od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - „Zamówienia na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej” w treści, której ww. przedsiębiorca zawarł w pkt 7 postanowienie o treści: *„W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu stanowi bezprawne działanie.*

Art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny stanowi, że: *1. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.*

2. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

3. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni (tzw. termin cooling off, tempus ad deliberandum) bez podania przyczyny, jest znacznym osłabieniem zasady ochrony trwałości istniejącego między stronami stosunku prawnego (*pacta servanda sunt*). Jednakże ustawodawca zdecydował, że okres niepewności, w czasie którego konsument ma możliwość podjąć decyzję o zniweczeniu więzi prawnej łączącej go z kontrahentem, trwa najdłużej dziesięć dni. Termin ten liczony jest od dnia zawarcia umowy. Przy czym wskazać należy, że nie rozpocznie on swojego biegu w sytuacji, gdy przed zawarciem umowy przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta na piśmie o terminie przewidzianym na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Natomiast, gdyby informacja taka trafiła do konsumenta później, wtedy konsument ma dziesięć dni od chwili dowiedzenia się o uprawnieniu do odstąpienia od umowy na jego wykonanie. Nie może jednak uprawnienia wykonać później niż przed upływem trzech miesięcy od dnia wykonania umowy. Po upływie tego terminu uprawnienie do odstąpienia od umowy wygasa, choćby konsument dowiedział się dopiero wtedy o jego treści (tak M. Jagielska, *Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość*, *Monitor Prawniczy* 2000 nr 9, s. 562).

Ustawodawca zastrzega, że w przypadku wykonania prawa odstąpienia od umowy konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Przyjąć bowiem należy, że w tym zakresie to przedsiębiorca, czy też osoba, która działa w jego imieniu podejmuje ryzyko związane z wszelkimi kosztami odstąpienia konsumenta od umowy. Nie wiadomo bowiem, dlaczego konsument miałby płacić za zwrot towaru, koszty montażu w sytuacji gdy to do jego domu, pracy przyszedł przedsiębiorca i

wykorzystując zaskoczenie konsumenta, zawarł z nim umowę. Skoro przedsiębiorca decyduje się na zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa, gdzie element zaskoczenia konsumenta, braku wiedzy o towarze, warunkach umowy jest większy, (nie ma on bowiem możliwości zbadania innych konkurencyjnych ofert) i sam przynosi konsumentowi towary, świadczy usługi, zatem ryzyko takiego działania w całości powinno spoczywać na przedsiębiorcy.

Do rozważenia pozostaje kwestia rozliczeń z tytułu korzystania z rzeczy, jej uszkodzenia bądź nawet zniszczenia w sytuacji, gdy konsument korzysta z uprawnienia do odstąpienia od umowy. Wskazać należy, że art. 2 ust. 3 wskazanej wyżej ustawy stanowi, że w razie odstąpienia od umowy poczytuje się ją jako niezawartą a konsument jest wolny od wszelkich zobowiązań. Wykładnia literalna skłania więc do przyjęcia stanowiska, że konsument bez względu na okoliczności będzie zwolniony od odpowiedzialności za jakiekolwiek zobowiązania, oprócz zapłaty wynagrodzenia za korzystanie z rzeczy, jeżeli takie miało miejsce (tak M. Jagielska, *Umowy zawierane poza lokalem...*, s. 563; K. Szczygierska *Odstąpienie...*, s. 421).

Tym samym zawarcie przez Proton w „Zamówieniu na zawarcie umowy o abonament TV „N” oraz montaż instalacji satelitarnej” w pkt 7 postanowienia o treści: *„W przypadku terminowego odstąpienia przez Klienta od umowy, strony zwracają sobie to co do tej pory od siebie otrzymały. W przypadku odstąpienia od umowy w dniu montażu i poniesienia kosztów dojazdu i wydania sprzętu z magazynu oraz aktywacji karty koszty poniesione przez Proton obliczane będą w następujący sposób: 2 zł za każdy kilometr przejechany przez technika do klienta od siedziby firmy do miejsca instalacji, 220 zł za zamontowanie anteny i ustawienie sygnału oraz 100 zł za wydanie sprzętu z magazynu* stanowi bezprawne działanie, gdyż przewiduje zobowiązanie konsumenta do zapłaty kosztów dojazdu przedsiębiorcy do miejsca instalacji sprzętu, wydania rzeczy z magazynu przedsiębiorcy, aktywacji karty i zamontowania anteny wbrew obowiązującym w tym zakresie przepisom prawa wskazanym wyżej. Jest to informacja wprowadzająca konsumenta w błąd odnośnie jego prawa do odstąpienia od umowy i skutków wynikających ze skorzystania z tego uprawnienia.

Należy zatem uznać, że przedmiotowa praktyka mogła dezinformować konsumentów- sugerowała bowiem im obowiązek ponoszenia kosztów związanych z odstąpieniem w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa do czego nie są zobligowani w świetle obowiązujących regulacji prawnych. Zgodnie z art. 2 ust. 2 i 3 ustawy opnpr konsument z tytułu realizacji ww. uprawnienia nie powinien ponosić żadnych kosztów.

Tym samym w niniejszej sprawie wprowadzenie w błąd konsumentów dotyczące etapu po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą jest na tyle doniosłe, że może wpłynąć na zniekształcenie decyzji konsumentów odnośnie możliwości bezkosztowego odstąpienia od takiej umowy, tym samym działanie to wpływa wymiennie na interesy ekonomiczne konsumentów.

W niniejszej sprawie, jak wykazano wyżej praktyka rynkowa stosowana przez Proton dotyczyła istotnych warunków związanych z prawem odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, miała zatem istotny wpływ na podjęcie właściwej decyzji przez konsumentów. Pomiedzy wprowadzeniem w błąd przez stosowaną praktykę rynkową, a podjęciem przez konsumenta decyzji, co do jego praw odnośnie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa istnieje związek przyczynowy.

Reasumując, w ocenie Prezesa Urzędu skutkiem wprowadzenia w błąd konsumentów w niniejszej sprawie jest naruszenie prawa konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonania świadomego i efektywnego wyboru przysługującego mu prawa, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. - art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Tym samym wykazano, że bezprawne działanie Proton opisane w tym punkcie sentencji decyzji

stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...).

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r., sygn. akt III SK 27/07, stwierdził co następuje : „*Zdaniem SN, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o okik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych interesów konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalne zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy do której skierowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. W kontaktach z konsumentami Proton posługuje się przygotowanymi przez siebie wzorcami umów Zamówień, na podstawie których zawiera z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Proton nie realizuje wymaganego prawem obowiązku poinformowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy montażu urządzeń do odbioru telewizji w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie wręcza wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy, bezprawnie obciąża konsumentów kosztami związanymi z instalacją urządzenia do odbioru telewizji, w przypadku odstąpienia przez nich od umów, których przedmiotem jest montaż tych urządzeń i stosuje nieuczciwą praktykę rynkową poprzez wprowadzające konsumentów w błąd działanie dotyczące ich praw w przypadku odstąpienia w terminie przez konsumentów od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W tej sytuacji bezprawne zachowanie Proton nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów tego Przedsiębiorcy, .zatem uznać należy, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów.

Spełniona została zatem trzecia przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Prezes Urzędu uznał, że praktyki przedsiębiorcy opisane w sentencji niniejszej decyzji w jej punktach I, II i III nie zostały zaniechane. Przedsiębiorca stosownie do zapisu art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wykazał zaprzestania stosowania żadnej z zarzuczanych praktyk. Za zaniechanie nie można uznać wprowadzonego w połowie grudnia 2011r. nowego brzmienia Oświadczenia składanego przez konsumenta na wzorcu „Zamówienia instalacji zestawu telewizji bez abonamentu”, gdyż z treści tego oświadczenia w dalszym ciągu wynika, wbrew obowiązującym regulacjom prawnym, obowiązek pokrycia przez konsumenta kosztów związanych z odstąpieniem przez niego od umowy zawartej z Protonem poza lokalem przedsiębiorstwa.

W związku z powyższym nakazano zaniechanie stosowania tych praktyk.

Zatem zasadne jest wydanie niniejszej decyzji w oparciu o art. 26 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z nakazem zaniechania stosowania tych praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów

W związku z tym orzeczono jak w **pkt I, II i III** sentencji niniejszej decyzji.

Ad. IV.

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże ustawy.

Z powołanych przepisów wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy okik nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary.

Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy okik te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o okik, a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

Należy także wskazać, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za poszczególne naruszenia stwierdzone w niniejszej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 w/w ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu zastosowanie takiego rozwiązania jest ponadto pożądane z tego względu, iż pozwala na uwzględnienie przy nakładaniu kar w sposób zindywidualizowany wszystkich okoliczności związanych ze stosowaniem określonych naruszeń, które mogą różnić się pod wieloma względami (np. wagą naruszenia, zasięgiem oddziaływania praktyki, skutkami, jakie praktyka wywołuje na rynku i ich dotkliwością dla kontrahentów, czasem jej trwania itp.), a tym samym pozwala na nałożenie kary adekwatnej do danego naruszenia.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Przedsiębiorca Jarosław Różycki prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Różycki Jarosław Centrum Promocji i Reklamy PROTON w 2012 r. uzyskał przychód w wysokości: *(tajemnica przedsiębiorcy)* zł.

Maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepisy wynosi: *(tajemnica przedsiębiorcy)* zł.

Ad.1. kary

W punkcie **I** sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Proton praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o okik, co daje podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia wzięto także pod uwagę okoliczność, iż naruszenia dopuścił się przedsiębiorca w stosunku do słabszego uczestnika rynku, jakim jest konsument. Stwierdzone naruszenie polega na niezrealizowaniu wynikającego z przepisów prawa obowiązku poinformowania konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy „Zamówienia instalacji zestawu bez abonamentu” w terminie 10 dni od jej zawarcia i wręczenia wzoru oświadczenia o odstąpieniu od tej umowy. Wynikiem takiego działania Proton było utrudnienie konsumentom możliwości skutecznego odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Praktyka ujawniła się na etapie zawierania umowy z Proton, czyli na etapie zawierania kontraktu.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonego naruszenia, wynikający z ustalenia, że Przedsiębiorca działalność polegającą na instalacji sprzętu do odbioru oferty ITI Neovision S p. z o.o. prowadzi od co najmniej 2009r., tym samym jest to praktyka długotrwała. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających z usług Przedsiębiorcy, a zatem dotyka szerokiego kręgu konsumentów.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. Tym niemniej pamiętać należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec Proton kary pieniężnej jest fakt, iż jako profesjonalista działający na rynku sprzedaży detalicznej usług powinien mieć świadomość regulacji prawnych prowadzonej w ten sposób działalności gospodarczej (zawieranie umów poza lokalem przedsiębiorstwa), winien zatem zdawać sobie sprawę z konieczności uwzględnienia tych regulacji prawnych przy świadczeniu swoich usług.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica przedsiębiorcy*)% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. tj. (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł.

W niniejszej sprawie nie zasły okoliczności łagodzące.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów ma znaczny zasięg, który wskazuje, że dotknięty nią został (potencjalnie mógł zostać) szeroki krąg konsumentów. Powyższe uzasadnia zwiększenie poziomu wymiaru kary o (*tajemnica przedsiębiorcy*) %, jako okoliczność obciążającą tj. do kwoty 2875 zł.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **2875 zł**. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około (*tajemnica przedsiębiorcy*) % przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. i stanowiąca około (*tajemnica przedsiębiorcy*) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o okik jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów w/w ustawy i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Ad. 2 kary

W punkcie II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Proton

praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o okik, co daje podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.

Przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na obciążaniu konsumentów kosztami związanymi z instalacją urządzenia do odbioru telewizji bez abonamentu, w przypadku odstąpienia przez nich od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Wskazać należy, iż przedmiotowa praktyka ujawnia się na etapie zawierania kontraktu..

Stosownie do obowiązujących regulacji prawnych w przypadku realizacji przez konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zostaje on zwolniony z wszelkich zobowiązań, za wyjątkiem obowiązku zwrotu świadczenia. Z powyższych regulacji w żaden sposób nie wynika, aby Przedsiębiorca mógł żądać od konsumenta, który skorzystał z przysługującego mu prawa do odstąpienia w terminie od umowy montażu zestawu telewizji satelitarnej, zwrotu kosztów wykonania podłączenia lub instalacji urządzenia abonenckiego. W razie skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy konsument jest jedynie zobowiązany do zwrotu urządzenia abonenckiego otrzymanego od Przedsiębiorcy. Nie może obciążać konsumenta koszt instalacji urządzenia abonenckiego i jego montaż. Z tych zobowiązań w przypadku odstąpienia od umowy montażu tych urządzeń zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsument jest zwolniony.

Zatem, żądanie Przedsiębiorcy podpisania przez konsumenta decydującego się na wykonanie montażu tych urządzeń przez Proton oświadczenia zgodnie, z którym w przypadku skorzystania z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy ponosił on będzie koszty montażu tych urządzeń skutkuje obciążeniem konsumenta kosztami ekonomicznymi do ponoszenia, których nie jest zobowiązany.

Praktyka ujawniła się na etapie zawierania umowy z Proton, czyli na etapie kontraktowania.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonego naruszenia, wynikający z ustalenia, że Przedsiębiorca działalność polegającą na instalacji sprzętu do odbioru oferty ITI Neovision S p. z o.o. prowadzi od co najmniej 2009r., tym samym jest to praktyka długotrwała. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających z usług Przedsiębiorcy, a zatem dotyka szerokiego kręgu konsumentów.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny były uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. Podmioty profesjonalnie (przedsiębiorcy) działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeżeli przedsiębiorcy mimo to naruszają reguły chroniące zbiorowe interesy konsumentów, uzasadnione jest zastosowanie wobec nich kar pieniężnych, już wówczas gdy mieli możliwość przewidzenia, że ich działania naruszają prawo lub gdy nie dołożyli należytej staranności, by normy prawa ochrony konsumentów nie naruszyć.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie (*tajemnica przedsiębiorcy*) % przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. tj. (*tajemnica przedsiębiorcy*) zł.

W niniejszej sprawie nie zaszczyły okoliczności łagodzące.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów ma znaczny zasięg, który wskazuje, że

dotknięty nią został (potencjalnie mógł zostać) szeroki krąg konsumentów. Uzasadnia to zwiększenie poziomu wymiaru kary o *(tajemnica przedsiębiorcy)* %, jako okoliczność obciążająca tj. do kwoty: 2875 zł.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **2875 zł**. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około *(tajemnica przedsiębiorcy)* % przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. i stanowiąca około *(tajemnica przedsiębiorcy)* % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o okik jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów w/w ustawy i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Ad. 3 kary

W punkcie **IV** sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Proton praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o okik, co daje podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.

Przedsiębiorca stosuje nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na wprowadzającym konsumentów w błąd działaniu dotyczącym ich praw w przypadku odstąpienia przez nich w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, obligując tych konsumentów do ponoszenia kosztów dojazdu do ich miejsca zamieszkania przez pracowników Proton, montażu urządzeń, aktywacji karty, wydania sprzętu z magazynu.

Przedmiotowa praktyka mogła dezinformować konsumentów- sugerowała bowiem im obowiązek ponoszenia kosztów związanych z odstąpieniem w terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, do czego nie są zobligowani w świetle obowiązujących regulacji prawnych.

Tym samym w niniejszej sprawie wprowadzenie w błąd konsumentów dotyczące etapu po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą jest na tyle doniosłe, że może wpłynąć na zniekształcenie decyzji konsumentów odnośnie możliwości bezkosztowego odstąpienia od takiej umowy, tym samym działanie to wpływa wymiennie na interesy ekonomiczne konsumentów.

W niniejszej sprawie, jak wykazano wyżej praktyka rynkowa stosowana przez Proton dotyczyła istotnych warunków związanych z prawem odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, miała zatem istotny wpływ na podjęcie właściwej decyzji przez konsumentów. Pomiędzy wprowadzeniem w błąd przez stosowaną praktykę rynkową, a podjęciem przez konsumenta decyzji, co do jego praw odnośnie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa istnieje związek przyczynowy.

W ocenie Prezesa Urzędu skutkiem wprowadzenia w błąd konsumentów w niniejszej sprawie jest naruszenie prawa konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonania świadomego i efektywnego wyboru przysługującego mu prawa, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową.

W konsekwencji klienci Proton mogli zrezygnować z realizacji przysługującego im uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży, a tym samym podjąć konkretną decyzję o negatywnych dla nich skutkach finansowych, której inaczej by nie podjęli, w wyniku czego naruszone zostały ich interesy ekonomiczne.

Praktyka ujawniła się na etapie zawierania umowy z Proton, czyli na etapie zawierania kontraktu.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania stwierdzonego naruszenia, wynikający z ustalenia, że Przedsiębiorca działalność polegającą na instalacji sprzętu do odbioru oferty ITI Neovision S p. z o.o. prowadzi od co najmniej od 2009, tym samym jest to praktyka długotrwała. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających z usług Przedsiębiorcy, a zatem dotyka szerokiego kręgu konsumentów.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny były uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. Podmioty profesjonalnie (przedsiębiorcy) działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeżeli przedsiębiorcy mimo to naruszają reguły chroniące zbiorowe interesy konsumentów, uzasadnione jest zastosowanie wobec nich kar pieniężnych, już wówczas gdy mieli możliwość przewidzenia, że ich działania naruszają prawo lub gdy nie dołożyli należytej staranności, by normy prawa ochrony konsumentów nie naruszyć.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie *(tajemnica przedsiębiorcy)*% przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. tj. *(tajemnica przedsiębiorcy)* zł.

W niniejszej sprawie nie zaszyły okoliczności łagodzące.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczność, iż stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów ma znaczny zasięg, który wskazuje, że dotknięty nią został (potencjalnie mógł zostać) szeroki krąg Konsumentów. Uzasadnia to zwiększenie poziomu wymiaru kary o *(tajemnica przedsiębiorcy)* %, jako okoliczność obciążająca tj. do kwoty: 2875 zł.

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **2875 zł**. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara w wysokości około *(tajemnica przedsiębiorcy)* % przychodu uzyskanego przez Przedsiębiorcę w 2012r. i stanowiąca około *(tajemnica przedsiębiorcy)*% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4) ustawy o okik jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów w/w ustawy i współmierna do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono, jak w **punkcie IV**. sentencji niniejszej decyzji.

Ad. V sentencji decyzji.

Art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK może nakazać przedsiębiorcy publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie biorąc pod uwagę fakt, że skutki stosowanej przez Proton praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów naruszają interesy ekonomiczne konsumentów, jako słabszych uczestników obrotu z udziałem konsumentów (w wielu przypadkach na co wskazuje zebrany w tej sprawie materiał dowodowy w postaci kopii skarg konsumentów kierowanych do powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów w województwie podlaskim i lubelskim,

uniemożliwiono konsumentom skuteczne odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i obciążono ich wysokimi kosztami montażu urządzeń telekomunikacyjnych) zasadne jest nakazanie temu Przedsiębiorcy publikację całości sentencji niniejszej decyzji na jego koszt z zachowaniem określonych warunków, co do treści tego ogłoszenia, jego rozmiarów i wyglądu w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Publikacja pozwoli na zapoznanie się konsumentom z rodzajem stosowanych przez tego Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a to z kolei pozwoli im skuteczniej egzekwować należne im prawa, a w stosunku do innych przedsiębiorców prowadzących podobną działalność gospodarczą będzie miało walor informacyjny i prewencyjny, co pozwoli uchronić konsumentów przed ujemnymi ekonomicznymi skutkami takich bezprawnych działań.

Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Karę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymuje:

J. R.

Ul. Unicka 4

20-950 Lublin

*z upoważnienia Prezesa UOKiK
dyrektor Delegatury w Lublinie
Ewa Wiszniowska*