



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Wersja jawna

Bydgoszcz, dnia 4 grudnia 2023 r.

RBG.610.1.2022.MB-Sz

DECYZJA Nr RBG-11/2023

informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Krajowego Projektu Energetycznego spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą Toruniu polegające na:
 1. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia dotyczącego obciążania konsumentów, którzy odstąpili od umowy zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), kosztami przeprowadzonego audytu w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł podczas gdy Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu nie jest uprawniony do obciążania konsumentów takimi kosztami z uwagi na niewyrażenie przez nich wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689)
i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 września 2021 r.;
 2. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia sugerującego konsumentowi, że podpisując taką umowę zgłosił on w sposób wyraźny żądanie rozpoczęcia pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku - w sytuacji złożenia w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej podczas gdy postanowienie to nie stanowi wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem

przedsiębiorstwa w myśl art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), co wprowadza konsumentów w błąd odnośnie przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 września 2021 r.;

3. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej rozwiązania, które nakłada na konsumenta obowiązek dokonania wyboru pomiędzy:

- wyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.), przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej w sytuacji złożenia przez konsumenta w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

a

- niewyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym doliczeniu do wynagrodzenia umownego kwoty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej,

co może w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe konsumentów w zakresie możliwości wyrażenia w sposób swobodny i dobrowolny wyraźnego żądania wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) lub niewyrażenia takiego żądania, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 lutego 2022 r.;

4. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.) poprzez niewydawanie konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 2 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 22 marca 2022r.;

5. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia, które uzależnia uznanie oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.) - za skutecznie złożone od jego przedłożenia wyłącznie w formie pisemnej listem poleconym na adres Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu lub jego osobistego złożenia w siedzibie Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 czerwca 2022 r.;

6. nieprzekazywaniu konsumentom na piśmie informacji dotyczących stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy wynikających z przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610) i informowanie ich w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej jedynie o uprawnieniach z tytułu gwarancji, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie odpowiedzialności Krajowego Projektu Energetycznego sp. o.o. z siedzibą w Toruniu za wady rzeczy i stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 6 ust. 1, ust. 2 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 2 lutego 2023 r.;

7. przekazywaniu konsumentom za pośrednictwem stron internetowych www.krajowyprojekt.pl oraz na portalu www.facebook.com/krajowyprojekt informacji na temat bezpłatności wykonywanego audytu, podczas gdy w sytuacji kiedy konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu obciąża konsumenta kosztem audytu w wysokości 1200 zł, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie faktycznych kosztów audytu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 23 września 2021 r.;

8. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej o terminie spełnienia świadczenia wbrew przepisowi art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.) i nieprzekazywanie tej informacji na papierze, lub jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 22 marca 2022 r.;

9. nieinformowaniu konsumentów w oświadczeniu gwarancyjnym, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, co stanowi naruszenie art. 577¹ § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 22 marca 2022 r.

- II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Krajowego Projektu Energetycznego spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą Torunia polegające na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), wszystkich dokonanych przez niego płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy, co stanowi naruszenie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.)

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

- III. Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nadaje decyzji w zakresie pkt II sentencji rygor natychmiastowej wykonalności.

- IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 oraz 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Krajowy Projekt Energetyczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu obowiązek usunięcia trwających skutków praktyk stwierdzonych w pkt. I i pkt. II niniejszej decyzji, poprzez:

- A. skierowanie do konsumentów, którzy zawarli umowy z Krajowym Projektem Energetycznym spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Toruniu od dnia 31 marca 2020 r. do dnia 1 lutego 2023 r. oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji Nr RBG-11/2023 uznał, iż Krajowy Projekt Energetyczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

1. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia dotyczącego obciążania konsumentów, którzy odstąpili od umowy zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), kosztami przeprowadzonego audytu w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł podczas gdy Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu nie jest uprawniony do obciążania konsumentów takimi kosztami z uwagi na niewyrażenie przez nich wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów,

2. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia sugerującego konsumentowi, że podpisując taką umowę zgłosił on w sposób wyraźny żądanie rozpoczęcia pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku - w sytuacji złożenia w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej, podczas gdy postanowienie to nie stanowi wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w myśl art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.), co wprowadzało konsumentów w błąd odnośnie przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów,

3. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej rozwiązania, które nakłada na konsumenta obowiązek dokonania wyboru pomiędzy:

- wyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.), przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej w sytuacji złożenia przez konsumenta w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

a

- niewyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym doliczeniu do wynagrodzenia umownego kwoty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej,

co mogło w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe konsumentów w zakresie możliwości wyrażenia w sposób swobodny i dobrowolny wyraźnego żądania wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) lub niewyrażenia takiego żądania,

4. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) poprzez niewydawanie konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy,

5. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia, które uzależnia uznanie oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) - za skutecznie złożone od jego przedłożenia wyłącznie w formie pisemnej listem poleconym na adres Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu lub jego osobistego złożenia w siedzibie Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, co wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

6. nieprzekazywaniu konsumentom na piśmie informacji dotyczących stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy wynikających z przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610) i informowaniu ich w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej jedynie o uprawnieniach z tytułu gwarancji, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie odpowiedzialności Krajowego Projektu Energetycznego sp. o.o. z siedzibą w Toruniu za wady rzeczy i stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji,

7. przekazywaniu konsumentom za pośrednictwem stron internetowych www.krajowyprojekt.pl oraz na portalu www.facebook.com/krajowyprojekt informacji na temat bezpłatności wykonywanego audytu, podczas gdy w sytuacji kiedy konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu obciążą konsumenta kosztem audytu w wysokości 1200 zł, co wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie faktycznych kosztów audytu,

8. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej o terminie spełnienia świadczenia wbrew przepisowi art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.) i nieprzekazywaniu tej informacji na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.),

10. nieinformowaniu konsumentów w oświadczeniu gwarancyjnym, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, co stanowi naruszenie art. 577¹ § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.).

Spółka w dacie wydania ww. decyzji nadal stosowała praktykę polegającą na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.), wszystkich dokonanych przez niego płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy, co stanowi naruszenie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.). W związku z powyższym Prezes Urzędu nakazał zaniechania stosowania ww. praktyki a także nadał temu rozstrzygnięciu rygor natychmiastowej wykonalności.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK Nr RBG-11/2023 z dnia 4 grudnia 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.”

Przekazanie konsumentom, o których mowa powyżej, oświadczenia powinno nastąpić:

- a) za pośrednictwem wiadomości e-mail - na ostatni adres e-mail konsumenta znany Krajowemu Projektowi Energetycznemu sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu,
- b) na ostatni znany Krajowemu Projektowi Energetycznemu sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu adres korespondencyjny konsumenta w sytuacji w której Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu nie posiada adresu e-mail konsumenta,
- c) przy zastosowaniu czcionki i szaty graficznej standardowo używanych przez Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu w korespondencji z konsumentami,
- d) przez lub za pośrednictwem Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej, w przypadku zmiany nazwy Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem,
- e) w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

B. opublikowanie jednokrotnego oświadczenia następującej treści:

„Uprzejmie informujemy, że Prezes UOKiK decyzją z dnia 4 grudnia 2023 r. Nr RBG-11/2023 stwierdził, że Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu stosował dziewięć praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Na dzień wydania ww. decyzji przedsiębiorca nadal stosował jedną taką praktykę. Szczegóły tutaj” (dalej jako: „oświadczenie nr 1”)

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „oświadczenie nr 2”):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji Nr RBG-11/2023 uznał, iż Krajowy Projekt Energetyczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

1. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia dotyczącego obciążania konsumentów, którzy odstąpili od umowy zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.), kosztami przeprowadzonego audytu w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł podczas gdy Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu nie jest uprawniony do obciążania konsumentów takimi kosztami z uwagi na niewyrażenie przez nich wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów,

2. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia sugerującego konsumentowi, że podpisując taką umowę zgłosił on w sposób wyraźny żądanie rozpoczęcia pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku - w sytuacji złożenia w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej podczas gdy postanowienie to nie stanowi wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w myśl art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), co wprowadza konsumentów w błąd odnośnie przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów,

3. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej rozwiązania, które nakłada na konsumenta obowiązek dokonania wyboru pomiędzy:

- wyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.), przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej w sytuacji złożenia przez konsumenta w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

a

- niewyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym doliczeniu do wynagrodzenia umownego kwoty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej,

co może w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe konsumentów w zakresie możliwości wyrażenia w sposób swobodny i dobrowolny wyraźnego żądania wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) lub niewyrażenia takiego żądania,

4. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) poprzez niewydawanie konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy,

5. stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia, które uzależnia uznanie oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) - za skutecznie złożone od jego przedłożenia wyłącznie w formie pisemnej listem poleconym na adres Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu lub jego osobistego złożenia w siedzibie Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

6. nieprzekazywaniu konsumentom na piśmie informacji dotyczących stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy wynikających z przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i informowaniu ich w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej jedynie o uprawnieniach z tytułu gwarancji, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie odpowiedzialności Krajowego Projektu Energetycznego sp. o.o. z siedzibą w Toruniu za wady rzeczy i stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji,

7. przekazywaniu konsumentom za pośrednictwem stron internetowych www.krajowyprojekt.pl oraz na portalu www.facebook.com/krajowyprojekt informacji na temat bezpłatności wykonywanego audytu, podczas gdy w sytuacji kiedy konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu obciąża konsumenta kosztem audytu w wysokości 1200 zł, co wprowadza konsumentów w błąd w zakresie faktycznych kosztów audytu,

8. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej o terminie spełnienia świadczenia wbrew przepisowi art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i nieprzekazywaniu tej informacji na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.),

9. nieinformowaniu konsumentów w oświadczeniu gwarancyjnym, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, co stanowi naruszenie art. 577¹ § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610).

Spółka w dacie wydania ww. decyzji nadal stosowała praktykę polegającą na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.), wszystkich dokonanych przez niego płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy, co stanowi naruszenie art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.). W związku z powyższym Prezes Urzędu nakazał zaniechania stosowania ww. praktyki a także nadał temu rozstrzygnięciu rygor natychmiastowej wykonalności.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK Nr RBG-11/2023 z dnia 4 grudnia 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.”

Oświadczenie nr 1 i 2 Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu złoży - w terminie 14 dni - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na stronie internetowej Spółki (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem <https://krajowyprojekt.pl/>).

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane przez okres 6 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji,
- b) tekst powyższych oświadczeń będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), przy zachowaniu wyboldowania i podkreślenia, jak w pkt IV.B sentencji niniejszej decyzji,
- c) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części głównej strony internetowej Spółki, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie strony internetowej Spółki, oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie, chyba że zostanie ręcznie zamknięte przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- e) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- f) fragment oświadczenia o treści: „Szczegóły tutaj” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do oświadczenia nr 2,

- g) fragment oświadczenia o treści: „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do niniejszej decyzji umieszczonej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- h) w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, oświadczenia, o których mowa w pkt c) i d), zostaną opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres <https://krajowyprojekt.pl/>,
- i) w przypadku zmiany nazwy Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.

C. zamieszczenie w serwisie Facebook komunikatu o treści (dalej: „komunikat”):

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji Nr RBG-11/2023 uznał, iż Krajowy Projekt Energetyczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumentom mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK Nr RBG-11/2023 z dnia 4 grudnia 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl].”

Komunikat Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu opublikuje w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na swój koszt, na publicznie dostępnym profilu Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu w serwisie Facebook (na dzień wydania decyzji serwis ten jest dostępny pod adresem www.facebook.pl) w ten sposób, że:

- a) komunikat będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji profil ten jest dostępny pod adresem <https://www.facebook.com/krajowyprojekt/>) przez okres 6 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na ww. profilu,
- b) komunikat zostanie zamieszczony w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak by tekst komunikatu umieszczony został jako najbardziej aktualna informacja wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu,
- c) wielkość i rodzaj czcionki powinny odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej przez Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu w serwisie Facebook,
- d) w przypadku zmiany profilu Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook

prowadzonym przez Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu,

- e) w przypadku zmiany nazwy Krajowego Projektu Energetycznego sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej,
- f) do treści komunikatu na jego końcu dodane zostaną znaczki internetowe w formie poniższych hashtagów: „#KPE, #UOKiK, #decyzjaUOKiK”.

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Krajowy Projekt Energetyczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.1., I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 1 723 533 zł (słownie: jeden milion siedemset dwadzieścia trzy tysiące pięćset trzydzieści trzy złote), płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 417 826 zł (słownie: czterysta siedemnaście tysięcy osiemset dwadzieścia sześć złotych), płatną do budżetu państwa,
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.5 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 814 761 zł (słownie: osiemset czternaście tysięcy siedemset sześćdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa,
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 522 283 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dwa tysiące dwieście osiemdziesiąt trzy złote), płatną do budżetu państwa,
5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 652 853 zł (słownie: sześćset pięćdziesiąt dwa tysiące osiemset pięćdziesiąt trzy złote), płatną do budżetu państwa,
6. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.8 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 626 739 zł (słownie: sześćset dwadzieścia sześć tysięcy siedemset trzydzieści dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa,
7. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I.9 sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 334 261 zł (słownie: trzysta trzydzieści cztery tysiące dwieście sześćdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa,

8. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 574 511 zł (słownie: pięćset siedemdziesiąt cztery tysiące pięćset jedenaście złotych), płatną do budżetu państwa.

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689) w zw. z art. 263 § 1 i 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Krajowy Projekt Energetyczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Toruniu kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 140,20 zł (słownie: sto czterdzieści złotych 20/100) oraz zobowiązuje tego Przedsiębiorcę do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK, Prezes Urzędu, organ ochrony konsumentów**) w dniu 13 sierpnia 2021 r. - postanowieniem nr RBG-42/2021, na skutek informacji otrzymanych od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie - wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań dotyczących świadczenia usług sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznych, podejmowanych przez Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (dalej: **Spółka, Przedsiębiorca, KPE**) nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes UOKiK w toku ww. postępowania przeprowadził u Przedsiębiorcy kontrolę, o której mowa w art. 105a ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689, dalej: **ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, u.o.k.i.k.**). Celem kontroli było wstępne ustalenie czy działania podejmowane przez Spółkę dotyczące świadczenia usług sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznych, mogły naruszyć przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych oraz w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Po zapoznaniu się z zebrany w toku ww. postępowania materiałem dowodowym Prezes UOKiK uznał, że zaszło uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ ochrony konsumentów w dniu 1 marca 2022 r. postanowieniem Nr RBG-14/2022 (dalej: **Postanowienie**) wszczął wobec Spółki postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji.

Postanowieniem z dnia 9 marca 2022 r. Nr RBG-20/2022 zostały zaliczone w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dokumenty uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RBG. 405.4.2021.MB-Sz.

Spółka w piśmie z dnia 16 marca 2022 r. ustosunkowała się do stawianych jej w Postanowieniu zarzutów. Przedsiębiorca wniósł „w stosunku do zarzutów 1, 2 i 3 o wydanie decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy z dnia 16

lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów”. Natomiast „w stosunku do zarzutów 4, 5, 6, 7, 8, 9 i 10 o wydanie decyzji zobowiązującej do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszeń lub usunięcia ich skutków na podstawie art. 28 ust. 1 Ustawy”. Ponadto Spółka wniosła o odstąpienie od wymierzania kary pieniężnej, ewentualnie, „w przypadku wymierzenia kary pieniężnej o miarkowanie kary pieniężnej poprzez uwzględnienie na podstawie art. 111 ust. 2 ww. ustawy okoliczności łagodzących, o których mowa w art. 111 ust. 3 pkt 1) lit. a), b), c) i d) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także w art. 111 ust.3 pkt 2a) lit. b),c) i d) Ustawy poprzez określenie jej wysokości na poziomie do 100 000 zł”. KPE w ww. piśmie potwierdził ustalenia dotyczące stosowania zarzucanych praktyk poczynione przez Prezesa UOKiK w Postanowieniu.

Pismem z dnia 20 kwietnia 2022 r. Przedsiębiorca wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej. Spółka odnosiła się do propozycji zobowiązania również w pismach z dnia: 26 maja 2022 r., 31 stycznia 2023 r., 9 marca 2023 r., 31 marca 2023 r. oraz 31 sierpnia 2023 r.

Spółka pismem z dnia 10 lipca 2023 r. w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK przedłożyła informację o wysokości obrotu osiągniętego w 2022 r., a także przedłożyła wydruk sprawozdania finansowego.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego (pismo z dnia 13 listopada 2023 r.). Przedsiębiorca pismem z dnia 23 listopada 2023 r. zajął końcowe stanowisko w sprawie.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego o numerze KRS 0000836513. Zgodnie z informacją odpowiadającą odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców, Spółka została zarejestrowana w dniu 31 marca 2020 r. Do przedmiotu działalności Przedsiębiorcy należy m.in. działalność w zakresie specjalistycznego projektowania, naprawa, konserwacja i instalowanie maszyn i urządzeń, roboty związane z budową obiektów inżynierii lądowej i wodnej, roboty budowlane specjalistyczne.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców, k. 15-17 akt adm.

Przedsiębiorca do dnia 27 października 2021 r. prowadził działalność w obrocie z konsumentami w zakresie sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznych na terytorium województwa kujawsko-pomorskiego, łódzkiego, mazowieckiego, podlaskiego, warmińsko-mazurskiego i zachodniopomorskiego. Po ww. dniu stale poszerza swoją działalność zatrudniając przedstawicieli handlowych na terenie całego kraju.

Dowód: pismo Spółki z dnia 28 października 2021 r., k. 573 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 sierpnia 2023 r., k. 2737-2738 akt adm.

Przedsiębiorca w ramach swojej działalności zawiera z konsumentami umowy o dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej posługując się wzorcem umowy. Przedmiotem umów zawieranych z konsumentami jest wykonanie robót budowlanych polegających na instalacji systemu fotowoltaicznego. Prezes UOKiK ustalił, iż wzorzec umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej stosowany przez Przedsiębiorcę w toku prowadzenia działalności gospodarczej ulegał zmianom. W okresie od 31 marca 2020 r. do dnia 18 sierpnia 2023 r.¹ Spółka kilkakrotnie dokonywała

¹ Zgodnie z wezwaniem Prezesa UOKiK z dnia 11 sierpnia 2023 r. Spółka została zobowiązana m.in. do przedłożenia informacji czy po dacie 1 lutego 2023 r. dokonywała zmian we wzorcu umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej. Spółka w swojej odpowiedzi udzieliła stosownych informacji na dzień otrzymania ww. wezwania tj. na dzień 18 sierpnia 2023 r.

zmian w stosowanym wzorcu. Pomimo wprowadzania nowych wersji wzorca zdarzały się przypadki, iż przedstawiciele handlowi KPE zawierali z konsumentami umowy na wcześniejszych wersjach wzorca.

Dowód: załącznik 1 i 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 26-80 akt adm., załącznik nr 1 i 2 do pisma 16 marca 2022 r. k. akt adm., załącznik nr 6, 8, 8 B do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r. k. 2369-2374 akt adm., 2692-2701 akt adm., pismo Spółki z dnia 16 sierpnia 2022 r., k. 1208-1209 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 2239-2247 akt adm., pismo Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 21-24 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 marca 2023 r., k. 2289-2292 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 sierpnia 2023 r., k. 2737-2738 akt adm.

Spółka w 2020 r. zawarła umowy sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznej z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] konsumentami, w 2021 r. z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] konsumentami, w 2022 r. z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] konsumentami, w okresie od dnia 1 stycznia 2023 r. do dnia 18 sierpnia 2023 r. - z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] konsumentami. Wszystkie umowy zostały zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa.

Dowód: pismo Spółki z dnia 28 października 2021 r., k. 574 akt adm., pismo Spółki z dnia 16 sierpnia 2022 r., k. 1208 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r. 2022 r., k. 2239-2248 akt adm., załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 9 marca 2023 r., k. 2268-2272 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 marca 2023 r., k. 2289-2292 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 sierpnia 2023 r., k. 2737-2738 akt adm.

Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji.

Spółka w okresie od 20 sierpnia 2020 r. do dnia 8 lutego 2021 r. stosowała wersję wzorca umowy służącą do zawierania z konsumentami umów, która posiadała następujące postanowienia:

„Zleceniodawca wyraża zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac, o którym mowa w par. 3 pkt 1 przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że wykonanie tych prac przez Zleceniobiorcę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez Zleceniodawcę.

Zleceniodawca w przypadku odstąpienia od umowy w terminie określonym w pkt 1 powyżej poniesie jedynie koszty przeprowadzonego audytu, o którym mowa w par. 3 pkt 1 lit c w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji, o której mowa w par. 3 pkt 1 lit d, w wysokości 799 zł.” (§ 6 ust. 2 i 3 umowy)

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 47-63 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 2239-2248 akt adm.

Zgodnie z pkt 1 § 6 ww. wzorca umowy: „Zleceniodawca będący konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta”.

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 47-63

W tym miejscu wskazać należy, iż Etap I prac według umowy obejmuje:

- a) „zebranie dokumentacji technicznej oraz fotograficznej, stwierdzające możliwość wykonania instalacji fotowoltaicznej,
- b) zebranie informacji na temat umowy z OSD, w celu przygotowania dokumentacji zgłoszeniowej u właściwego Operatora dla Zleceniodawcy,
- c) przeprowadzenie audytu energetycznego w celu dopasowania instalacji fotowoltaicznej do uwarunkowań i potrzeb Zleceniodawcy,

ww. uchwały z dnia 14 marca 2022 r. - dokonanie zwrotu niesłusznie pobranych od klientów środków. Ponadto Spółka przedłożyła dowody na powyższe okoliczności.

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 9 marca 2023 r., k. 2268-2272 akt adm., pismo Spółki z dnia pismo Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 2239-2247 akt adm., załącznik nr 3 do pisma z dnia 16 marca 2022 r., k. 1127-1189 akt adm., załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 26 maja 2022 r., k. 1200 b akt adm., załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 16 marca 2022 r., k. 1127-1158 akt adm., załącznik nr 8 i 9 do pisma Spółki z dnia 16 sierpnia 2022 r., k.1260-1262 akt adm.

Spółka zadeklarowała, iż zaniechała stosowania wzorca umowy zawierającego omawiane postanowienia w dniu 8 lutego 2021 r. Przedsiębiorca wskazał jednocześnie, iż mimo wprowadzenia do obrotu z konsumentami kolejnej wersji wzorca umowy zdarzało się, iż przedstawiciele handlowi Spółki zawierali umowy z konsumentami przy użyciu nieobowiązującego wzorca - zawierającego ww. postanowienia.

Dowód: pismo Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 2239-2247 akt adm.

Ostatnia umowa zawierająca postanowienie pozwalające na obciążanie konsumentów, którzy odstąpili od umowy, kosztami audytu w kwocie 1 200 zł oraz kosztami przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł, a także sugerujące, iż konsumenci złożyli wyraźne żądanie wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy, została zawarta w dniu 15 września 2021 r.

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r. , k. 1336-1346 akt adm.

W zakresie omawianych postanowień w imieniu konsumentów występowali do KPE rzecznicy konsumentów, wskazując Spółce na sprzeczność z prawem ww. zapisów umów.

Dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chełmnie z dnia 25 września 2020 r., k. 1572 akt adm., pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie z dnia 26 października 2020 r., k. 15750-1576 akt adm., pismo Rzecznika Konsumentów w Olsztynie z dnia 19 listopada 2020 r., k. 1593 - 1594 akt adm., pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 25 sierpnia 2021 r., k. 1020 akt adm.

Pismem z dnia 25 września 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chełmnie zwrócił się do Przedsiębiorcy o wyjaśnienie, na jakiej podstawie prawnej zawarł w umowach m.in. zapis § 6 ust. 2 i 3. Według Rzecznika postanowienia te mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne. W odpowiedzi na ww. pismo Spółka powołała się na przepis art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm., dalej: **ustawa o prawach konsumenta**), który stanowi, że prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeśli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy. Według Spółki § 6 ust. 2 oraz 3 zawieranych przez niego umów stanowi zgodę konsumenta na przeprowadzenie pierwszego etapu prac przed upływem terminu na odstąpienie od umowy i akceptację, że wykonanie tych prac przez Spółkę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez konsumentów, a w przypadku odstąpienia od umowy konsument będzie zobowiązany do zapłaty jedynie kosztów przeprowadzonego audytu oraz przygotowania koncepcji. Z uwagi na powyższe, w ocenie Spółki, odstąpienie od umowy przez konsumenta nie jest możliwe w zakresie sporządzenia audytu i przygotowania koncepcji.

Dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chełmnie z dnia 25 września 2020 r., k. 1572 akt adm., pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r., k. 1573-1574 akt adm.

W piśmie z dnia 26 października 2020 r. Miejski Rzecznik Konsumentów w Olsztynie, występując w imieniu konsumenta, który się do niego zgłosił, wskazał KPE, iż na tle przepisów ustawy o prawach konsumenta omawiane oświadczenie, zawarte w umowie

podpisanej przez konsumenta, nie stanowi wyraźnego żądania konsumenta wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Rzecznik zauważył, iż zapis o wyrażeniu przez konsumenta zgody na wykonanie pierwszego etapu umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy został zamieszczony we wzorcu umowy, zatem konsument podpisując umowę automatycznie godzi się na natychmiastowe wykonanie umowy. W ocenie Rzecznika tego rodzaju działanie Przedsiębiorcy może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. W odpowiedzi na powyższe, w piśmie z dnia 12 listopada 2020 r. KPE powtórzył argumentację przedstawioną Powiatowemu Rzecznikowi w Chełmnie, powołując się na przepis art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta. KPE wskazał iż konsument reprezentowany przez Rzecznika posiadał alternatywę do wyrażenia zgody na wcześniejsze wykonanie umowy, a mianowicie - mógł nie zawierać umowy ze Spółką. W ocenie Przedsiębiorcy kwestionowany przez Rzecznika zapis umowy nie stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami i jest zgodny z prawem. Do twierdzeń Spółki, w piśmie z dnia 19 listopada 2020 r., odniósł się Rzecznik i całkowicie odrzucił argumentację KPE, dokonując wykładni przepisów ustawy o prawach konsumenta. KPE w odpowiedzi na pismo Rzecznika wskazał, iż przyjął przedstawione tam argumenty, zrezygnował z dochodzenia od konsumenta kosztów usług wykonanych przez Spółkę przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy, a także podjął decyzję o modyfikacji treści wzorca umowy, tak aby przed zawarciem umowy konsument miał możliwość wyboru pomiędzy natychmiastowym przystąpieniem przez Spółkę do realizacji umowy a wstrzymaniem się z jej realizacją do upływu terminu na odstąpienie od umowy.

Dowód: pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie z dnia 26 października 2020 r., k. 15750-1576 akt adm., pismo Spółki z dnia 12 listopada 2020 r., k. 1586-1588 akt adm., pismo Rzecznika Konsumentów w Olsztynie z dnia 19 listopada 2020 r., k. 1593 - 1594 akt adm., pismo Spółki z dnia 14 stycznia 2021 r., k. 1598-1599 akt adm.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wąbrzeźnie pismem z dnia 27 stycznia 2021 r. wskazał Spółce, iż w jego ocenie wątpliwym jest nazywanie audytem czynności, które polegają na spisaniu informacji na temat nieruchomości, na której ma zostać zainstalowana instalacja fotowoltaiczna. Rzecznik zauważył, iż druk audytu został wypełniony wyłącznie informacjami przekazanymi przez konsumenta. W ocenie Rzecznika koszt 1200 zł za audyt jest zbyt wysoki na tle wykonanych czynności. Spółka w piśmie z dnia 15 lutego 2021 r. wskazała, iż audyt oraz koncepcja stanowią kluczowy element pierwszego etapu świadczonych przez nią usług, który realizowany jest za wyraźną zgodą konsumenta wyrażoną w umowie, przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Konsument jest jednocześnie informowany o koszcie ww. usług. KPE wskazał, iż przeprowadzonego audytu i przygotowanej koncepcji nie można zaoferować innemu podmiotowi, bowiem są to usługi służące dopasowaniu instalacji fotowoltaicznej do potrzeb danego konsumenta. Spółka wskazała, iż dla konsumenta reprezentowanego przez Rzecznika został przeprowadzony audyt przez pracownika KPE. W ocenie Spółki konsument podpisując z nią umowę zgłosił żądanie wykonania ww. usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Zdaniem KPE spełniona została przesłanka z art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta, zatem konsument jest zobowiązany do poniesienia kosztów wykonania audytu i koncepcji w kwocie, o jakiej został poinformowany. Spółka wskazała, iż omawiane postanowienie nie stoi w sprzeczności z prawem.

Dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 27 stycznia 2021 r., k. 1021 akt adm., pismo Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 26 lutego 2021 r., k. 1029 akt adm., pismo Spółki z dnia 15 lutego 2021 r., k. 1026-1028 akt adm.

Ten sam Rzecznik w wystąpieniu z dnia 25 sierpnia 2021 r. adresowanym do Spółki, wystosowanym w imieniu innego konsumenta, wskazywał, iż zapisy dotyczące możliwości obarczania konsumentów kosztami audytu i koncepcji w związku z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa są sprzeczne z prawem. Rzecznik kwestionował również zasadność wysokości wynagrodzenia za powyższe czynności Spółki. W jego ocenie wynagrodzenie to jest wysokie. Rzecznik wskazał, iż fakt podpisania umowy pociągnie

za sobą obowiązek zapłaty przez konsumenta kosztu audytu i sporządzenia koncepcji, co pozbawia go możliwości dokonania świadomej decyzji co do zawarcia umowy z KPE. Rzecznik wskazał, iż pobierane przez Spółkę ww. opłaty stanowią dla niej stały i pewny dochód. KPE w odpowiedzi na ww. wskazał m.in., iż zapis § 6 ust. 2 stanowi zgodę konsumenta na przeprowadzenie pierwszego etapu prac przed upływem terminu na odstąpienie od umowy i konsument akceptuje że wykonanie tych prac przez Spółkę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez konsumenta, a w przypadku odstąpienia od umowy konsument poniesie jedynie koszty audytu i koncepcji.²

Dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 25 sierpnia 2021 r., k. 1020 akt adm., pismo Spółki z dnia 13 września 2021 r., k. 1021-1022 akt adm.

Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.3 sentencji niniejszej decyzji.

Przedsiębiorca od dnia 8 lutego 2021 r. do dnia 31 października 2021 r. zawierał z konsumentami umowy stosując wersję wzorca umowy, która posiadała postanowienie o treści:

„Zleceniodawca (proszę zaznaczyć opcję „a” albo „b” skreślając odpowiedni kwadrat):

a. *wyraża zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac, o którym mowa w § 3 pkt 1 przed*
 upływem terminu na odstąpienie od Umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że wykonanie tych prac przez Zleceniobiorcę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez Zleceniodawcę TYLKO w przypadku odstąpienia od Umowy w wysokości 1200 zł za przeprowadzenie audytu, o którym mowa w § 3 pkt I lit c), oraz w wysokości 799 zł za przygotowanie koncepcji, o której mowa w § 3 pkt I lit d);

albo

b. *nie wyraża zgody na przeprowadzenie Etapu 1 prac, o którym mowa w § 3 pkt 1 przed*
 upływem terminu na odstąpienie od Umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że prace te zostaną przeprowadzone dopiero po upływie tego terminu i będą wymagały dodatkowej wizyty przedstawiciela Zleceniobiorcy, a ich koszt w wysokości 1200 zł za przeprowadzenie audytu, o którym mowa w § 3 pkt I lit c), oraz w wysokości 799 zł za przygotowanie koncepcji, o której mowa w § 3 pkt I lit d) zostanie DOLICZONY do kwoty wynagrodzenia określonego w § 2 pkt I.” (§ 6 pkt 2 umowy)

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r. k. 38-46 akt adm.

W myśl powyższego postanowienia konsument przystępując do umowy ze Spółką musiał wybrać jedną spośród dwóch opcji.

Czynności jakie wykonywane są w ramach audytu oraz przygotowania koncepcji, a także informacje dotyczące ich przekazywania konsumentom, opisane zostały w uzasadnieniu do sentencji I.1 i I. 2 sentencji niniejszej decyzji i w tym zakresie ustalenia Prezesa UOKiK nie uległy zmianie.

² Umowa została podpisana przez konsumenta w czasie obowiązywania kolejnej wersji wzorca umowy, który nie zawierał omawianych postanowień, niemniej jednak pismo Rzecznika jak i pismo KPE wskazują na to, że z konsumentem została zawarta umowa na podstawie wzorca umowy obowiązującego do dnia 8 lutego 2021 r. Jak już wskazywano, pomimo wprowadzania nowych wersji wzorca nie wszyscy przedstawiciele handlowi je stosowali. Ponadto wskazać należy, iż postanowienia, o których mowa w pkt. I.1, I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji, wskazują na jednakowy koszt audytu wynoszący 1200 zł.

audytu i koncepcji. Spółka zaprzeczyła, iż omawiane postanowienie umowy stoi w sprzeczności z prawem.

Dowód: pismo pełnomocnika konsumenta z dnia 9 lutego 2021 r., k. 1036, pismo Spółki z dnia 19 lutego 2021 r., k. 1038-1039 akt adm.

Z przedłożonych przez KPE oświadczeń konsumentów o odstąpieniu od umowy wynika, że konsumenci skarżyli się, że wybór opcji zawartej w omawianym postanowieniu nie został przez nich dokonany. Wypowiedzi konsumentów sugerują, iż zaznaczenia dokonała Spółka. Jeden z konsumentów wskazał, iż „w paragrafie § 6 pkt. 2, zostało zaznaczone bez mojej wiedzy”. Inny konsument wskazał, iż odstępuje od umowy z powodu „celowego wprowadzania w błąd i samemu zaznaczenia i nie wyjaśnienia wszystkiego jak się należy” .

Dowód: pismo konsumenta z dnia 16 kwietnia 2021 r., k. 260 akt adm., pismo konsumenta z dnia 9 kwietnia 2021 r., k. 276 akt adm.

Jeden z konsumentów zwracających się do Spółki, w swym piśmie z dnia 29 marca 2021 r. wskazał, iż nie zgadza się na poniesienie kosztu audytu w kwocie 1200 zł ponieważ go nie wykonano. Jak wskazał konsument, przedstawiciel handlowy Spółki nie wykonał nawet zdjęć dachu, poprosił konsumenta o sporządzenie takiej dokumentacji. Konsument wskazał, iż nie ustalono z nim żadnych szczegółów dotyczących przedmiotu umowy - miejsca zainstalowania falownika, przekroju kabla, marki i mocy instalacji, sposobu połączenia paneli, metody uziemienia.

Dowód: pismo konsumenta z dnia 29 marca 2021 r., k. 225 akt adm.

Pismem z dnia 1 kwietnia 2021 r. jedna z konsumentek odnosząc się do treści § 6 ust. 2 umowy wskazała, iż w myśl art. 35 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta „kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia”. W ocenie konsumentki kwota za wykonanie audytu i przygotowanie koncepcji określona przez KPE jest rażąco wygórowana i nieadekwatna do kosztów poniesionych przez Spółkę, przekracza wartość rynkową spełnionego świadczenia.

Dowód: pismo konsumentki z dnia 1 kwietnia 2021 r., k. 285 akt adm.

W piśmie z dnia 14 kwietnia 2021 r. kolejny konsument wskazał Spółce, iż zapis § 6 ust. 2a umowy³ nie wywołuje żadnych skutków prawnych, ponieważ prawo do odstąpienia od umowy nie jest obarczone żadnym warunkiem ani obowiązkiem zapłaty.

Dowód: pismo konsumenta z dnia 14 kwietnia 2021 r., k. 257 akt adm.

Inna konsumentka w piśmie z dnia 20 maja 2021 r. skierowanym do KPE wskazała, iż w jej opinii audyt, o którym mowa w umowie⁴ będzie przedmiotem dalszego opracowania przez Spółkę i zostanie doręczony wraz z koncepcją. Konsumentka uważała, iż audyt dotyczący montażu instalacji fotowoltaicznej, który podpisała w dniu zawarcia umowy, służył wyłącznie do ustalenia czy możliwe jest prowadzenie dalszych działań. Zdaniem konsumentki audyt, o którym mowa w umowie a ten podpisany w dniu zawarcia umowy to dwa różne audyty. Konsumentka ta zauważyła także, iż audyt sporządzony w dniu podpisania umowy bazował wyłącznie na informacjach podanych przez jej męża w oparciu o plany schematyczne i wykonane przez niego pomiary.

Dowód: pismo konsumentki z dnia 20 maja 2021 r., k. 211 akt adm.

³ Zgodnie z brzmieniem tego postanowienia konsument wyrażał zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac przed upływem terminu 14 dni na odstąpienie od umowy oraz akceptował, że w sytuacji skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy będzie musiał ponieść koszt wykonania ww. prac w wysokości 1200 zł za przeprowadzenie audytu i w wysokości 799 zł za przygotowanie koncepcji instalacji fotowoltaicznej.

⁴ Audyt energetyczny, który dokonywany jest w celu dopasowania instalacji fotowoltaicznej do uwarunkowań i potrzeb zleceniodawcy.

Pismem z dnia 25 września 2020 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Chełmnie zwrócił się do Spółki z pytaniem o podstawę prawną wprowadzenia do umowy postanowienia stanowiącego o obowiązku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na piśmie i skierowania go listem poleconym do KPE lub złożenia go w siedzibie Spółki. Przedsiębiorca wskazał, iż z uwagi na fakt, że nie zapewnia możliwości złożenia przedmiotowego oświadczenia drogą elektroniczną, a umowa zawierana jest z konsumentem w formie pisemnej, oświadczenie złożone na piśmie daje najlepszą gwarancję zarówno dla konsumenta jak i dla Przedsiębiorcy w zakresie weryfikacji terminu jego złożenia. Ponadto Spółka przywołała pogląd doktryny dotyczący formy odstąpienia od umowy dotyczący przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm., dalej: **Kodeks cywilny** lub **k.c.**) - art. 74 § 2-3 ww. ustawy Spółka zaprzeczyła, iż zapis umowy dotyczący formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chełmnie z dnia 25 września 2020 r., k. 1572 akt adm., pismo KPE z dnia 6 października 2020 r., k. 1573-1574 akt adm.

Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa UOKiK w zakresie praktyki z punktu I.6 sentencji niniejszej decyzji

Organ ochrony konsumentów ustalił, iż Spółka w umowach podpisanych na podstawie wersji wzorca umowy obowiązujących od dnia 31 marca 2020 r. do dnia 16 marca 2022 r., ani żadnym innym dokumencie przekazywanym konsumentom w ww. czasie, nie wskazywała informacji na temat stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy, o której mowa w Kodeksie cywilnym. Spółka informowała wyłącznie o odpowiedzialności z tytułu gwarancji.

Dowód: załącznik 1 i 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 26-80 akt adm., załącznik nr 1 i 2 do pisma Spółki z dnia 16 marca 2022 r., k. 1102 - 1126 akt adm.

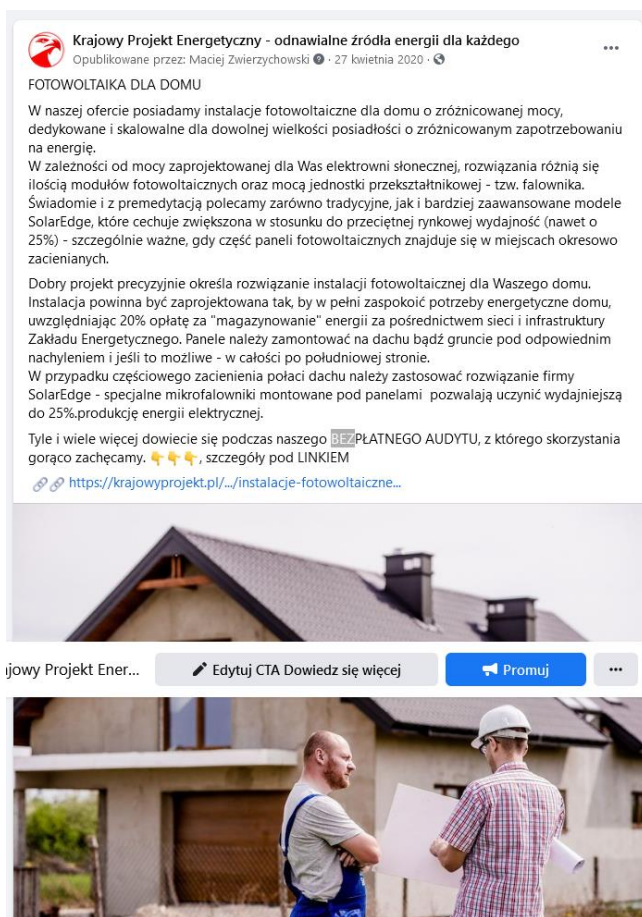
Spółka do wersji wzorca stosowanej od dnia 17 marca 2022 r. do dnia 12 lipca 2022 r., na podstawie której zawierała z konsumentami umowy, wprowadziła postanowienia dotyczące reklamacji, w tym załącznik nr 9 i 10 odpowiednio o nazwach: „Ogólne warunki składania i uznania reklamacji klienta” oraz „Procedura rozpoznawania reklamacji”. W załączniku nr 10 łącznie wskazano na rozpatrywanie reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy oraz z tytułu gwarancji, bez podziału redakcyjnego na ww. instytucje. Załączniki nr 9 i 10 wskazywały na różne terminy na rozpatrzenie przez Przedsiębiorcę reklamacji konsumenta. W załączniku nr 9 wskazywano, iż Spółka zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od dnia jej zgłoszenia. Natomiast załącznik nr 10 wskazywał, że KPE rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Ww. dokumenty stosowane przez Spółkę nie wskazywały jednak, jakie uprawnienia przysługują konsumentom z tytułu rękojmi za wady rzeczy. Załącznik nr 11 do omawianej wersji wzorca umowy, stanowiącego formularz zgłoszenia reklamacji, wskazywał na możliwość domagania się przez konsumenta: wymiany rzeczy na wolną od wad, usunięcia wady, obniżenia ceny. Nie wskazywał natomiast na możliwość odstąpienia przez konsumenta od umowy w sytuacji kiedy wada była istotna.

Dowód: załącznik nr 1 i 2 do pisma Spółki z dnia 16 marca 2022 r., k. 1102 - 1126 akt adm.

Wersja wzorca umowy obowiązująca od dnia 13 lipca 2022 r. do dnia 31 grudnia 2022 r. wskazywała, iż w przypadku rękojmi za wady zastosowanie mają przepisy art. 556-576 kodeksu cywilnego. W treści paragrafu poświęconemu rękojmi za wady wskazano na obowiązek wymiany przez Spółkę wadliwej rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Nie znalazła się w niej informacja dotycząca możliwości obniżenia ceny za wadliwą rzecz czy też o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy, jeśli wada ma istotny charakter.



Dowód: zrzut ekranu ze strony www.krajowyprojekt.pl, załącznik nr 6 do pisma KPE z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 103 akt adm.



Dowód: zrzut ekranu z profilu Spółki na portalu Facebook, załącznik nr 6 do pisma KPE z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 96 akt adm.



Krajowy Projekt Energetyczny - odnawialne źródła energii dla każdego

Opublikowane przez: Maciej Zwierzychowski · 15 lipca 2020 ·

Lubimy "KARPIÓWECZKI" 🤩.

Co to takiego?

To potoczne określenie dachu krytego piękną, bodaj jedną z najpiękniejszych form dachówek płaskich, najczęściej ceramicznych (choć bywają wykonania betonowe, głównie te najstarsze). Płaska dachówka, układana w tzw. łuskę, lub koronkę stanowi piękną ozdobę, nie tylko dachów w Polsce, ale i na całym świecie. Jest niezwykle trwała i ułożona na konstrukcji o odpowiednim nachyleniu stanowi niezwykle szczelne i trwałe pokrycie, niepodatne na ekstremalne działania pogodowe, a nawet na zabiegi instalatorów instalacji fotowoltaicznych 🤩🤩.

BOJĄ się jej niewprawieni w bojach "fachowcy", bywa że stanowi dla wielu pole bitwy przegranej... Ale nie dla nas!

Lubimy "KARPIÓWECZKI" 🤩.

ZAPRASZAMY do całkowicie darmowego AUDYTU 📍:

<https://krajowyprojekt.pl/>

#karpiowka #instalacja #fotowoltaika #prad #darmowyprad #twojprad #słonce #instalacjapv



Dowód: zrzut ekranu z profilu KPE na portalu Facebook, załącznik nr 6 do pisma KPE z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 100 akt adm.

Czynności jakie wykonywane były w ramach audytu, a także informacje dotyczące ich przekazywania konsumentom, opisane zostały w uzasadnieniu faktycznym do punktu I.1 i I. 2 sentencji niniejszej decyzji i w tym zakresie ustalenia Prezesa UOKiK nie uległy zmianie.

Spółka w okresie od dnia 20 sierpnia 2020 r. do dnia 8 lutego 2021 r. postęgiwała się wersją wzorca umownego, która zawierała postanowienie o treści:

„Zleceniodawca wyraża zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac, o którym mowa w par. 3 pkt 1 przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że wykonanie tych prac przez Zleceniobiorcę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez Zleceniodawcę.

Zleceniodawca w przypadku odstąpienia od umowy w terminie określonym w pkt 1 powyżej poniesie jedynie koszty przeprowadzonego audytu, o którym mowa w par. 3 pkt 1 lit c

w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji, o której mowa w par. 3 pkt 1 lit d, w wysokości 799 zł.” (§ 6 ust. 2 i 3 umowy)

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 47-63 akt adm., pismo Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 2239-2248 akt adm.

Ostatnia umowa, która posiada ww. postanowienia, została zawarta z konsumentem w dniu 15 września 2021 r.

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 1336-1346 akt adm.

Przedsiębiorca w okresie od dnia 8 lutego 2021 r. do dnia 31 października 2021 r., stosował w obrocie z konsumentami wersję wzorca umowy, która zawierała następujące postanowienie:

„Zleceniodawca (proszę zaznaczyć opcję „a” albo „b” skreślając odpowiedni kwadrat):

a. wyraża zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac, o którym mowa w § 3 pkt 1

przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że wykonanie tych prac przez Zleceniobiorcę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez Zleceniodawcę TYLKO w przypadku odstąpienia od Umowy w wysokości 1200 zł za przeprowadzenie audytu, o którym mowa w § 3 pkt 1 lit c), oraz w wysokości 799 zł za przygotowanie koncepcji, o której mowa w § 3 pkt 1 lit d) ;

albo

b. nie wyraża zgody na przeprowadzenie Etapu 1 prac, o którym mowa w § 3 pkt 1 przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że prace te zostaną przeprowadzone dopiero po upływie tego terminu i będą wymagały dodatkowej wizyty przedstawiciela Zleceniobiorcy, a ich koszt w wysokości 1200 zł za przeprowadzenie audytu, o którym mowa w § 3 pkt 1 lit c), oraz w wysokości 799 zł za przygotowanie koncepcji, o której mowa w § 3 pkt 1 lit d) zostanie DOLICZONY do kwoty wynagrodzenia określonego w § 2 pkt 1.” (§ 6 pkt 2 umowy)

Dowód: załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 30 sierpnia 2021 r., k. 38-46 akt adm.

Ostatnia umowa, w której treści znajdowało się ww. postanowienia, została zawarta z konsumentem w dniu 15 lutego 2022 r.

Dowód: załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 1370-1377 akt adm.

Konsumenci, którzy odstępowali w ustawowym terminie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w okresie publikacji przez Spółkę informacji o darmowym audycie, byli obciążani opłatą za jego wykonanie. Takich sytuacji było [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Spółka dokonała zwrotu tych kwot konsumentom.

Dowód: załącznik do pisma Spółki z dnia 9 marca 2023 r., k. 2268 akt adm., załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 16 marca 2022 r., k. 1127-1158 akt adm., załącznik nr 8 i 9 do pisma Spółki z dnia 16 sierpnia 2022 r., k. 1260-1262 akt adm.

Warto dodać, że do KPE w imieniu konsumenta w styczniu 2021 r. swoje wystąpienie wystosował Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wąbrzeźnie. Rzecznik wskazał m.in., iż na stronie internetowej Spółki znajduje się informacja o świadczeniu bezpłatnego audytu. Tymczasem konsument, którego Powiatowy Rzecznik Konsumentów reprezentował został obciążony jego kosztami. W odpowiedzi na powyższe pismo, KPE nie odniósł się do informacji o bezpłatnym audycie.

Dowód: pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 27 stycznia 2021 r., k. 1024-1025 akt adm., pismo Spółki z dnia 15 lutego 2021 r., k. 1026-1028 akt adm.

Tabela numer 1

[x]	[xxxxxxxxxx xxx]	[xxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx xxxx]	[xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxx xxxxxx] ⁸	[xxxxxxxx xxxxxxxx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx].	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

⁸ Zgodnie z art. 32 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) „jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej”.

[x]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

Dowód: opracowanie własne Prezesa UOKiK na podstawie załącznika nr 5 do pisma Spółki z dnia 22 listopada 2021 r., k. 1059-1062

Mając na względzie powyższe, najmniejsze opóźnienie w zwrocie płatności wyniosło [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Organ ochrony konsumentów w zakresie opóźnień w zwrocie płatności, które nastąpiły w 2021 r., ustalił co następuje:

Tabela numer 2

[x]	[xxxxxxxxxxx xxx]	[xxx xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx xxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx] ⁹	[xxxxxx xxxxxx]
[x]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

⁹ Zgodnie z art. 32 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287), „jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej”.

[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx].	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
-----	--------------	--------------	--------------	-------	------

Dowód: opracowanie własne Prezesa UOKiK na podstawie: załącznika 6 do pisma Spółki z dnia 28 października 2021 r., k. 877-878 akt adm., pisma Spółki z dnia 22 listopada 2021 r., k. 1052-1053 akt adm., załącznika nr 6 do pisma Spółki z dnia 16 sierpnia 2022 r., k. 1244-1249 akt adm.

Z powyższego wynika, iż najdłuższe opóźnienie w zwrocie płatności [xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Prezes UOKiK pozyskał następujące informacje w zakresie opóźnień w zwrotach konsumentom płatności w 2022 r.:

Tabela numer 3

[x]	[xxxxxxxxxx xxxx]	[xxx xxxxxxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxx]	[xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx xxxxxx xxxxxx xxxxxx] ¹⁰	[xxxxxxxxxx xxxxxxxxxx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

¹⁰ Zgodnie z art. 32 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
-----	--------------	--------------	--------------	-------	------

Dowód: opracowanie własne Prezesa UOKiK na podstawie: załącznika nr 6 do pisma Spółki z dnia 16 sierpnia 2022 r., k. 1244-1249 akt adm., załącznika nr 10 do pisma Spółki z dnia 31 stycznia 2023 r., k. 1601-1666 akt adm., załącznika nr 6 do pisma Spółki z dnia 31 marca 2023 r., k. 2369-2374 akt adm.

Z powyższej tabeli wynika, iż najdłuższe opóźnienie w zwrocie płatności wyniosło [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Prezes Urzędu odnośnie opóźnień w zwrocie płatności od 1 stycznia 2023 r. do dnia 18 sierpnia 2023 r. ustalił co następuje:

Tabela numer 4

[x]	Data zawarcia umowy	Data otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy	Data zwrotu płatności przez przedsiębiorców	Wstrzymanie się ze zwrotem płatności ¹¹	Liczba dni opóźnienia
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]

¹¹ Zgodnie z art. 32 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxxxxxx]
[x]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxxxxxxxxx]	[xxx]	[xxxxxx xxxxxxxxxx xxxxxxxxxx]

Dowód: opracowanie własne Prezesa UOKiK na podstawie załącznika nr 6 do pisma Spółki z dnia 31 marca 2023 r., k. 2369-2374 akt adm., załącznik nr 2 do pisma z dnia 31 sierpnia 2023 r.

W powyższym czasie najdłuższe opóźnienie w zwrocie płatności wyniosło [xxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Obrót Spółki

Z informacji przedłożonych przez Przedsiębiorcę wynika, iż w 2022 r. osiągnął on obrót w kwocie [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 10 lipca 2023 r., k. 2716-2725 akt adm.

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Prezes UOKiK podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konkurencji występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego. Z przywołanej klauzuli generalnej wynika zatem, iż Prezes UOKiK podejmuje działania jedynie wtedy, gdy w następstwie działań naruszających ustawę zagrożony lub naruszony został interes publiczny.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów związanych z zawieraniem i wykonywaniem umów na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej. Stroną umowy zawieranej przez KPE jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest chęć posiadania instalacji fotowoltaicznej. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą.

Uznać zatem należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Przepis art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. stanowi, iż „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”, natomiast art. 24 ust. 2 u.o.k.i.k. określa, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2) lub nieuczciwe praktyki rynkowe (pkt 3).

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktykami określonymi w wyżej wymienionych przepisach, należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- A. status przedsiębiorcy,
- B. bezprawność tych działań,
- C. naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

A. Status przedsiębiorcy

W myśl art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy - rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r. poz. 221, dalej: **Prawo przedsiębiorców**). Zgodnie z art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (vide art. 3 ww. ustawy).

Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000836513. Zgodnie z wpisem do KRS Spółka prowadzi m.in. działalność w zakresie specjalistycznego projektowania, naprawy, konserwacji.

Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. W konsekwencji powyższego, działania Przedsiębiorcy mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B. Bezprawność działania

Bezprawność, w rozumieniu art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k., polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym czynnikiem obiektywnym, a więc jest niezależna od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia dla jej stwierdzenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

Ad I.1-7 sentencji niniejszej decyzji

Niedozwolone praktyki rynkowe

Stwierdzone praktyki wskazane w punkcie I.1-7 sentencji niniejszej decyzji stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe. Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845; dalej również: „u.p.n.p.r.” lub „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”), stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu, wskazane w wyżej przywołanym artykule, ma szerokie znaczenie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, tj. gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zakwestionowane niniejszą decyzją praktyki wprowadzające konsumentów w błąd są związane bezpośrednio z promocją i sprzedażą produktów znajdujących się w ofercie Spółki.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na te stypizowane w ustawie, niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz te w ustawie nie wskazane, zakazane po spełnieniu przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 tej ustawy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W myśl art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r., za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu praktyk. Co istotne, zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 2 u.p.n.p.r., wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 ustawy.

Model przeciętnego konsumenta

Dokonanie oceny, czy dana praktyka jest nieuczciwa, wymaga również odniesienia się do jej adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. przeciętny konsument jest to konsument dostatecznie poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny, zgodnie z brzmieniem ustawy, dokonuje się 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 lub umysłowa.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ww. ustawie jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej jako: **TSUE**). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji.

Dodatkowo przy rozstrzyganiu, jakimi cechami charakteryzuje się w danej sprawie przeciętny konsument, ustawodawca zwrócił uwagę na konieczność każdorazowego uwzględniania czynników społecznych, kulturowych, językowych. W związku z powyższym, pomimo iż model przeciętnego konsumenta jest modelem normatywnym, nie może być definiowany w oderwaniu od ustalonych - odrębnie dla każdej sprawy - warunków obrotu i realiów życia gospodarczego. Dlatego, przy dokonywaniu rekonstrukcji modelu przeciętnego konsumenta, należy wziąć pod uwagę rodzaj oferowanych towarów/usług, a także warunki rynkowe wprowadzania tego towaru/usługi do obrotu oraz krąg odbiorców oferty.

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie przez polskiego ustawodawcę na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

W tym miejscu wskazać należy, iż test przeciętnego konsumenta służący do jego identyfikacji nie jest testem statystycznym. Prawodawca unijny w punkcie 18 preambuły dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych wskazał, iż w celu ustalenia typowej reakcji przeciętnego konsumenta w danym przypadku krajowe sądy i organy administracyjne

obowiązane są polegać na własnej umiejętności oceny, z uwzględnieniem orzecznictwa TSUE. Oznacza to, że władze i sądy krajowe powinny być w stanie ustalić, czy praktyka może wprowadzać w błąd przeciętnego konsumenta, w drodze samodzielnej oceny, przy uwzględnieniu ogólnych domniemych oczekiwań konsumentów bez konieczności zlecenia prac biegłym ani realizacji badań opinii konsumentów.¹²

Aby ustalić model przeciętnego konsumenta, należy dokonać oceny, czy jest on dostatecznie dobrze poinformowany. Jednakże z tego założenia nie wynika, że konsumenci powinni samodzielnie dążyć do uzyskania wiedzy niezbędnej do zawarcia umowy. Ciężar przekazania informacji o produkcie spoczywa na przedsiębiorcy, który występując na rynku w roli profesjonalisty powinien zadbać o to, żeby jego klient uzyskał pełną informację pozwalającą na podjęcie świadomej decyzji. Z tego powodu prawo do informacji uznawane jest za fundament ochrony konsumenta w Unii Europejskiej.¹³

W przedmiotowej sprawie oferta Spółki kierowana jest do wszystkich konsumentów zainteresowanych zakupem i montażem paneli fotowoltaicznych. W tym miejscu wskazać należy, iż w ostatnich latach zauważalne jest coraz większe zainteresowanie obywateli Rzeczypospolitej Polskiej produkcją energii we własnym zakresie. Nawet w trudnej sytuacji epidemicznej związanej z COVID-19, Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych (dalej: OSD) w 2020 roku przyłączyli do swoich sieci ponad trzykrotnie więcej mikroinstalacji niż w całym 2019 roku, a jednocześnie ponad 1,9 krotnie więcej niż wynosi łączna liczba wszystkich mikroinstalacji przyłączonych w latach poprzednich. W 2020 roku przyłączono mikroinstalacje o mocy dwukrotnie większej niż wynosi łączna moc wszystkich mikroinstalacji przyłączonych w latach poprzednich. W 2021 roku utrzymywała się stała tendencja wzrostowa przyłączonych mikroinstalacji oraz mocy zainstalowanej w systemie elektroenergetycznym. W ciągu trzech kwartałów 2021 roku przyłączono ponad 255 tysięcy nowych mikroinstalacji o łącznej mocy 1,9 GW.¹⁴ W 2022 roku utrzymywała się stała tendencja wzrostowa przyłączonych mikroinstalacji oraz mocy zainstalowanej w systemie elektroenergetycznym. Od początku roku 2022 do końca sierpnia przyłączonych zostało już ponad 308 tysięcy mikroinstalacji o mocy ponad 2,6 GW.¹⁵ W I kwartale 2023 roku liczba przyłączonych mikroinstalacji była na wyższym poziomie o 4,4 tysiąca niż w IV kwartale 2022 roku, ale o ponad 17 tysięcy niższa niż w III kwartale 2022 roku, ponad 3 krotnie niższa niż w II kwartale 2022 roku i ponad 4 krotnie niższa niż w I kwartale 2022 r.¹⁶

Na zakup instalacji fotowoltaicznej decydują się mieszkańcy wsi jak i miast, praktycznie ludzie z każdego przedziału wiekowego, posiadający zróżnicowany zakres wykształcenia.¹⁷ Niewątpliwie duży wpływ na zainteresowanie fotowoltaiką ma możliwość

¹² Sprawa C-210/96, Gut Springenheide i Tusky/Oberkreisdirektor Steinfurt, 16 lipca 1998 r., pkt 31, 32, 36 i 37. Zob. też sprawa C- 220/98, Estee Lauder Cosmetics GmbH & Co. ORG/Lancaster Group GmbH, opinia rzecznika generalnego Fennelly, pkt 28 za Zawiadomienie Komisji - Wytoczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (Tekst mający znaczenie dla EOG) (2021/C 526/01), źródło <https://sip.lex.pl/akty-prawne/dzienniki-UE/zawiadomienie-komisji-wytoczne-dotyczace-wykladni-i-stosowania-dyrektywy-69518873>, 13.01.2022 r.

¹³ A. Kin, *Przeciętny konsument: pojęcie i znaczenie dla ochrony konsumenta*, http://bazhum.muzhp.pl/media/files/Rynek_Spoleczenstwo_Kultura/Rynek_Spoleczenstwo_Kultura-r2012-t-n3/Rynek_Spoleczenstwo_Kultura-r2012-t-n3-s20-25/Rynek_Spoleczenstwo_Kultura-r2012-t-n3-s20-25.pdf, s. 22.

¹⁴ <http://www.ptpiree.pl/energetyka-w-polsce/energetyka-w-liczbach/mikroinstalacje-w-polsce>, 16.11.2021 r.

¹⁵ <http://www.ptpiree.pl/energetyka-w-polsce/energetyka-w-liczbach/mikroinstalacje-w-polsce>, 22.08.2022 r.

¹⁶ <http://www.ptpiree.pl/energetyka-w-polsce/energetyka-w-liczbach/mikroinstalacje-w-polsce>, 30.05.2023 r.

¹⁷ Por. <https://eko-mist.pl/blog/fotowoltaika-kto-kupuje-instalacje/>. Stan na 2.05.2022r., <https://magazynbiomasa.pl/ekoinwestycje-polakow-kto-kupuje-instalacje-fotowoltaiczna/> stan na 26.09.2023r.

uzyskania dofinansowania w ramach programu „Mój Prąd”¹⁸. Konsumenci finansują zakup instalacji ze środków własnych lub pozyskują je od instytucji finansowych.

Mając na względzie powyższe oraz powszechność mikroinstalacji w niniejszym postępowaniu model przeciętnego konsumenta należy ustalić bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Praktyka wprowadzająca w błąd, o której mowa w pkt I.1-2, 4-7 niniejszej decyzji

W myśl art. 4 ust. 2 ww. ustawy, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu praktyk. Co istotne, zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 2 tej ustawy, wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1. ustawy.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 u.p.n.p.r.) jak i zaniechaniu (art. 6 u.p.n.p.r.). Zarówno przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, czy też przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji (art. 5 ust. 4 oraz art. 6 ust. 5 u.p.n.p.r.).

Przepis art. 5 ust. 1 stawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stanowi, iż 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 myśl art. 5 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji¹⁹. 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 rynkowej 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. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1-4 u.p.n.p.r. wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji czy też rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd.

Ustawodawca w art. 5 ust. 3 pkt 1-6 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wskazał kwestie, których może dotyczyć wprowadzające w błąd działanie. Za warunek konieczny wprowadzenia w błąd należy uznać wpływ praktyki rynkowej na decyzje konsumenta podejmowane przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w takcie jej zawierania lub po jej zawarciu - na etapie wykonywania kontraktu

¹⁸ Program priorytetowy „Mój Prąd” to program, o którym mowa w art. 22 ustawy z dnia 17 lipca 2009 r. o systemie zarządzania emisjami gazów cieplarnianych i innych substancji (Dz. U. z 2019 r., poz. 1447 z późn. zm.) opracowany przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2019 r. w sprawie rodzajów programów i projektów przeznaczonych do realizacji w ramach Krajowego systemu zielonych inwestycji (Dz. U. 2019 r., poz. 1209). Celem programu jest zwiększenie produkcji energii elektrycznej z mikroinstalacji fotowoltaicznych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W ramach programu możliwe jest uzyskanie dotacji na zakup i montaż mikroinstalacji.

¹⁹ Wyrok SN z dnia 16 grudnia 2020 r., sygn. akt I NSK 28/19, Legalis.

(potencjalna lub realna możliwość podjęcia przez konsumenta decyzji rynkowej, której nie podjąłby, gdyby nie został wprowadzony w błąd).

Natomiast zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa powyżej, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów (art. 6 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

W tym miejscu wskazać należy, iż- w myśl art. 2 pkt 7 ww. ustawy - za decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Mając na względzie powyższe, nie ulega wątpliwości, iż w zakres decyzji dotyczącej umowy wchodzi również wyrażenie zgody lub też nie na wcześniejsze wykonanie umowy, decyzja o odstąpieniu od umowy lub złożeniu reklamacji.

Praktyka określona w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji

Zarzucona Spółce praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia dotyczącego obciążania konsumentów, którzy odstąpili od umowy zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, kosztami przeprowadzonego audytu w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł. Takie działanie wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów.

Przepis art. 27 o prawach konsumenta przyznaje konsumentowi prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni bez konieczności podawania przyczyny ani ponoszenia kosztów, z wyjątkiem określonych w powołanych w nim przepisach ustawy o prawach konsumenta.²⁰ Przedmiotowe wyjątki zostały określone w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 tej ustawy.

W myśl art. 33 u.p.k., jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów. Zgodnie z art. 34 ust. 2 ww. ustawy konsument ponosi tylko bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

Natomiast art. 35 ust. 1 u.p.k. reguluje obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy w sytuacji kiedy konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym stanowi art. 15 ust. 3 ww. ustawy. Przepis art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta wskazuje, iż jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii

²⁰ W. Chomiczewski [w:] red. M. Namysłowska, D. Lubasz, *Ustawa o prawach konsumenta, Komentarz*, Warszawa 2015, str. 238.

cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na trwałym nośniku.

Tymczasem KPE w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej stosował postanowienie o treści: *„Zleceniodawca wyraża zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac, o którym mowa w par. 3 pkt 1 przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że wykonanie tych prac przez Zleceniobiorcę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez Zleceniodawcę. Zleceniodawca w przypadku odstąpienia od umowy w terminie określonym w pkt 1 powyżej poniesie jedynie koszty przeprowadzonego audytu, o którym mowa w par. 3 pkt 1 lit c w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji, o której mowa w par. 3 pkt 1 lit d, w wysokości 799 zł.”* (§ 6 ust. 2 i 3 umowy).

W omawianym przypadku konsument nie składał wyraźnego żądania wcześniejszego wykonania umowy, o czym szerzej w uzasadnieniu prawnym do praktyki z pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji. Postanowienie zostało zawarte w treści umowy, której autorem jest Spółka, konsument nie miał możliwości niewyrażenia „zgody”.

Przedmiotowe postanowienie stosowane przez Spółkę nakładało na konsumenta obowiązek zapłaty z góry określonych kwot, w sytuacji kiedy konsument skorzysta z ustawowego prawa do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Prezes UOKiK wskazuje, iż nałożenie na konsumentów obowiązku zapłaty ww. kwot nie mieści się w katalogu wyjątków przewidzianych ww. przepisami ustawy o prawach konsumenta (vide art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ust. 1 u.p.k.).

Prezes Urzędu zauważa, iż koszty audytu oraz wykonania koncepcji zostały określone przez KPE w dużej wysokości, a także stanowią ryczałtowe opłaty bez uwzględnienia faktycznych nakładów ze strony Przedsiębiorcy w konkretnym przypadku. W ocenie organu ochrony konsumentów, opłaty o łącznej wysokości 1999 zł mogły zniechęcać konsumentów do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Co więcej, audyt, którego wartość KPE oceniła na 1200 zł, każdorazowo wykonywany był w dniu podpisania umowy. Zatem, co do zasady, w każdym przypadku podpisania przez konsumenta umowy, a następnie złożenia przez niego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, konsument obowiązany był do uiszczenia 1 200 zł.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wąbrzeźnie już w styczniu i sierpniu 2021 r. wskazywał Spółce na fakt, iż koszt audytu jest bardzo wysoki. Rzecznik poddawał w wątpliwość taką wycenę mając na względzie, iż z relacji konsumentów wynikało, iż audyt przeprowadzany był w oparciu o informacje i dokumenty przekazywane przez konsumentów. Rzecznik wskazywał także, iż w sytuacji kiedy w dniu podpisania umowy konsument z racji „przeprowadzonego” audytu obarczany jest jego kosztami może to pozbawiać konsumenta możliwości dokonania świadomej decyzji co do zawarcia umowy z KPE.

Jedna z konsumentek w piśmie adresowanym do Spółki nie zgadzała się na poniesienie kosztu audytu w sytuacji kiedy od umowy odstąpiła w ustawowym terminie. Z pisma konsumentki wynika, iż audyt sporządzony w dniu podpisania umowy był odebrany przez nią jako mało profesjonalny (opierał się o informacje przekazane przez męża konsumentki oraz o plany schematyczne i wykonane przez niego pomiary), stąd myślała, iż audyt, o którym mowa w umowie będzie kolejnym etapem umowy. Z powyższego wynika, iż według konsumentki koszt 1200 zł jest nieadekwatny do zakresu czynności podjętych przez KPE. Inny konsument nie zgodził się na poniesienie kosztów audytu bo jak twierdził, nie został on wykonany. Z relacji konsumenta wynika, że przedstawiciel handlowy KPE nie wykonał dokumentacji fotograficznej, nie poczyniono z konsumentem żadnych ustaleń dotyczących elektrowni fotowoltaicznej. Pismem z dnia 1 kwietnia 2021 r. inna konsumentka wskazała Spółce, iż postępuje wbrew przepisowi art. 35 ust. 2 u.p.k. Konsumentka oceniła, iż koszt audytu jest rażąco wygórowany i nieadekwatny do kosztów poniesionych przez KPE,

przekracza on wartość rynkową spełnionego świadczenia. Kolejny konsument wskazał Spółce wprost, iż prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa nie jest obarczone żadnym warunkiem ani obowiązkiem zapłaty, zatem postanowienie umowy w zakresie odpłatności audytu i koncepcji nie wywołuje żadnych skutków prawnych.²¹

Przeciętny konsument zawierający umowę poza lokalem przedsiębiorstwa zna zasadę, że w terminie 14 dni może od niej odstąpić bez ponoszenia kosztów. Jest świadomy również, że jak od każdej zasady, również i od tej, są pewne wyjątki ograniczające lub wyłączające prawo do bezkosztowego odstąpienia od umowy. Nie zna jednak szczegółowo wszystkich przepisów prawa i działając w zaufaniu do Spółki - profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego - może dać wiarę nieprawdziwej informacji, że w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej ze Spółką ma obowiązek zapłaty za audyt i koncepcję instalacji fotowoltaicznej. Nieprawdziwa informacja w tym zakresie mogła wpływać na decyzję konsumenta dotyczącą umowy zarówno na etapie zawierania umowy, jak i w trakcie jej wykonywania.

Nie bez znaczenia w niniejszej sprawie pozostaje fakt, iż KPE był informowany przez rzeczników konsumentów - osoby znające przepisy prawa konsumenckiego i egzekwujące ich stosowanie przez przedsiębiorców - iż omawiane postanowienie może stać w sprzeczności z prawem. Spółka już po otrzymaniu pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 25 września 2020 r. powinna dokonać rewizji umów zawieranych z konsumentami, czego jednak nie uczyniła. Tak samo w przypadku otrzymania pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Olsztyna z dnia 26 października 2020 r. Wyłącznie determinacja Rzecznika oraz wysoko merytoryczne argumenty spowodowały, iż Spółka dokonała zmian w stosowanym wzorcu umownym, niemniej nie doprowadziły one do zgodności z prawem, o czym szerzej w uzasadnieniu do praktyki określonej w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji. Wskazać również należy, iż Spółka nie reagowała w sytuacji, kiedy zwracali się do niej bezpośrednio konsumenci. Jeden z nich wprost wskazał Spółce, iż odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa odbywa się bezkosztowo.

Ponadto wskazać należy, iż Spółka w okresie funkcjonowania omawianego postanowienia informowała konsumentów na swojej stronie internetowej oraz we wpisach na swoim koncie na portalu społecznościowym Facebook o przeprowadzaniu darmowego audytu. Zatem konsumenci, którzy zdecydowali się na nawiązanie kontaktu z Przedsiębiorcą w oparciu o ww. informację i przystąpili do umowy mogli zakładać, iż nie poniosą kosztów sporządzenia takiego audytu (vide pkt I.7 sentencji decyzji).

Zdaniem Prezesa Urzędu Przedsiębiorca poprzez stosowanie omawianego postanowienia wprowadzał konsumentów w błąd w zakresie odpłatności związanej z odstąpieniem od umowy. Zauważyć należy, iż postanowienie to zawiera nieprawdziwe informacje na temat konsekwencji finansowych wynikających ze złożenia oświadczenia o odstąpieniu i mogło zniechęcać konsumentów do korzystania z ustawowych uprawnień. Ponadto w sytuacji kiedy konsument zdecydował się na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, działając w zaufaniu do Przedsiębiorcy mógł podjąć decyzję o podporządkowaniu się w pełni temu co zostało zastrzeżone w umowie i zapłacił koszty określone przez Spółkę, będąc w nieświadomości, iż przepisy prawa stanowią co innego. Przypomnieć należy, iż Spółka w toku prowadzenia działalności gospodarczej obciążyła konsumentów kosztami [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx], przy czym konsumenci opłacili [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Z powyższego wynika, iż konsumenci byli błędnie przekonani, iż muszą dokonać zapłaty za ww. czynności pierwszego etapu prac.

²¹ Wskazane głosy konsumentów wyrażone zostały w czasie obowiązywania wersji wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji niemniej jak już kilkakrotnie wskazywano, mimo, iż Spółka wprowadzała nowe wersje wzorców umów to nie wszyscy przedstawiciele handlowi je stosowali, zatem możliwe było, iż zgłaszający się do Spółki konsumenci podpisali umowy zawierające postanowienie, o którym mowa w pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji. Ponadto wskazać należy, iż postanowienie, o których mowa w pkt. I.1, I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji wskazują na jednakowy koszt audytu wynoszący 1200 zł.

Mając na względzie powyższe, Spółka stosowała w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienie dotyczące obciążania konsumentów, którzy odstąpili od umowy zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, kosztami przeprowadzonego audytu w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł,. Przy czym KPE nie był uprawniony do obciążania konsumentów takimi kosztami z uwagi na niewyrażenie przez nich wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Takie działanie Spółki wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów. Tym samym KPE stosował nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W tym miejscu wskazać należy, iż mimo, iż Spółka wprowadziła, w dniu 8 lutego 2021 r., do obrotu z konsumentami wersję wzorca umownego pozbawioną omawianego postanowienia, to niektórzy przedstawiciele handlowi nadal zawierali umowy z konsumentami na podstawie nieobowiązującej już wersji wzorca. Stąd ostatnia umowa zawierająca ww. postanowienie została zawarta z konsumentem w dniu 15 września 2021 r.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.1 sentencji decyzji.

Praktyka określona w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji

Uznana za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia sugerującego konsumentowi, że podpisując taką umowę zgłosił on w sposób wyraźny żądanie rozpoczęcia pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku - w sytuacji złożenia w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej - podczas gdy postanowienie to nie stanowi wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, o którym mowa w art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta. W wyniku tej sugestii konsumenci mogli błędnie przyjąć, iż nie jest możliwe odstąpienie od umowy bez poniesienia kosztów wykonania audytu i sporządzenia projektu mikroinstalacji.

Jak już wskazywano, zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 u.p.k.

Zasadą jest przyznanie konsumentom zawierającym umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawa do zupełnie dyskrecjonalnego (bez podawania przyczyny) i bezkosztowego odstąpienia od umowy.

Ograniczenia wykonania tego prawa bez ponoszenia kosztów, ustawodawca określił w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 u.p.k.

Zgodnie z art. 35 ust. 1 w związku z art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy dotyczy tylko tych konsumentów wykonujących prawo odstąpienia od umowy, którzy złożyli wyraźne żądanie rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Tymczasem Przedsiębiorca na podstawie wzorca umownego podpisywał z konsumentami umowy, które zawierały klauzule o treści:

„Zleceniodawca wyraża zgodę na przeprowadzenie Etapu I prac, o którym mowa w par. 3 pkt 1 przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej i akceptuje, że wykonanie tych prac przez Zleceniobiorcę wiąże się z koniecznością poniesienia ich kosztów przez Zleceniodawcę.

Zleceniodawca w przypadku odstąpienia od umowy w terminie określonym w pkt 1 powyżej poniesie jedynie koszty przeprowadzonego audytu, o którym mowa w par. 3 pkt 1 lit c w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji, o której mowa w par. 3 pkt 1 lit d, w wysokości 799 zł.” (§ 6 ust. 2 i 3 umowy)

Dla przypomnienia, Etap I prac według umowy obejmował:

- e) „zebranie dokumentacji technicznej oraz fotograficznej, stwierdzające możliwość wykonania instalacji fotowoltaicznej,
- f) zebranie informacji na temat umowy z OSD, w celu przygotowania dokumentacji zgłoszeniowej u właściwego Operatora dla Zleceniodawcy,
- g) przeprowadzenie audytu energetycznego w celu dopasowania instalacji fotowoltaicznej do uwarunkowań i potrzeb Zleceniodawcy,
- h) przygotowanie koncepcji wykonania instalacji fotowoltaicznej dopasowanej do uwarunkowań i potrzeb Zleceniodawcy na podstawie zebranej dokumentacji.” (§ 3 pkt 1 umowy)

Postanowienie stanowiące „zgodę” konsumenta na przeprowadzenie pierwszego etapu prac zostało zawarte w treści umowy podpisywanej na podstawie wzorca umownego, którego autorem jest Spółka. Zatem wyrażenie „zgody” na rozpoczęcie wykonania ww. prac nie stanowiło inicjatywy konsumenta. Ponadto, co istotne, konsument przy zastosowaniu takiej redakcji umowy nie miał możliwości zawarcia jej bez „zgody” na przeprowadzenie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy.

W tym miejscu Prezes UOKiK wskazuje, iż słowo „żądanie”, którym postuluje się ustawodawca w art. 15 ust. 3 u.p.k., oznacza: «to, czego ktoś żąda», natomiast „żądać” to «kategorycznie domagać się czegoś»²². Natomiast zgoda to «pozwolenie na coś»²³. Ustawodawca w art. 15 ust. 3 u.p.k. nieprzypadkowo postuluje się terminem „żądanie”. Zauważyć należy, iż terminem zgoda operuje w art. 15 ust. 2 ww. ustawy²⁴. Zatem ustawodawca rozdziela te dwa terminy, uznając, iż z uwagi na dalekie konsekwencje dla konsumenta jakie ma rozpoczęcie spełniania świadczenia przez przedsiębiorcę przed upływem terminu na odstąpienie od umowy - taka sytuacja może zaistnieć tylko i wyłącznie na wyraźne żądanie konsumenta. Takie działanie konsumenta nie może być niejednoznaczne i wywodzone z faktu przystąpienia do umowy.

W ocenie organu ochrony konsumentów Spółka, poprzez stosowanie postanowienia sugerującego, że podpisując taką umowę wyraził on w sposób wyraźny żądanie przeprowadzenia Etapu I prac przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, narusza w tym zakresie dyspozycję z art. 15 ust. 3 u.p.k. Jak już wskazano, analizowane postanowienie umowne znajduje się bowiem w samej treści wzorca umownego i konsument nie ma możliwości złożenia przeciwnego oświadczenia (tj. wyrażenia braku zgody) w momencie zawierania umowy. Wymóg wyraźnego charakteru jego żądania w myśl art. 15 ust. 3 u.p.k. przesądza o tym, że nie może ono być domniemane lub dorozumiane z oświadczenia woli o innej treści (tu: umowy).²⁵ Na potrzeby stosowania art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów nie wystarczy wprowadzić klauzuli dotyczącej żądania

²² <https://sjp.pwn.pl/slowniki/%C5%BC%C4%85da%C4%87.html>, stan na 18 sierpnia 2023 r.

²³ <https://sjp.pwn.pl/slowniki/zgoda.html>, stan na 18 sierpnia 2023 r.

²⁴ Por. P. Kozik, M. Gumularz, *Charakter prawny zgody konsumenta na spełnienie świadczenia w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od umowy*, Monitor Prawniczy 2017, nr 1, Legalis.

²⁵ D. Lubasz, op. cit., str. 183-184.

konsumenta do regulaminu albo innego wzorca umowy. Takie żądanie nie jest złożone w sposób wyraźny.²⁶

W świetle powyższego wskazać należy, iż w omawianym przypadku konsument nie składał wyraźnego żądania wcześniejszego wykonania umowy. Zapis umowy stanowił wyłączną inicjatywę Spółki, konsument nie miał żadnego wpływu na treść umowy zawieranej z KPE, w tym na postanowienie stanowiące jego rzekome „żądanie” na przystąpienie przez Spółkę do realizacji umowy przed upływem terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Spółka w piśmie kierowanym do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie (k. 1586-1588 akt adm.) wskazała, iż konsument reprezentowany przez Rzecznika posiadał alternatywę do wyrażenia „zgody” na wcześniejsze wykonanie umowy w postaci niezawarcia umowy. Takie wyjaśnienie KPE należy uznać za nieakceptowalne i świadczące o lekceważącym stosunku do konsumenta - słabszej strony umowy. Ponadto stanowisko KPE wskazuje, iż konsumenci faktycznie nie mieli możliwości zawarcia umowy bez omawianego postanowienia. W sytuacji, w której dochodziło do podpisania przez konsumenta umowy ze Spółką, jego „zgody” na wcześniejsze wykonanie umowy nie sposób uznać za dobrowolną.

W tym miejscu wskazać należy, iż Spółka w piśmie z dnia 14 stycznia 2021 r., skierowanym do ww. Rzecznika, poinformowała o przyjęciu argumentacji Rzecznika dotyczącej analizy postanowienia stanowiącego „zgodę” konsumenta na wcześniejszą realizację umowy. KPE przyjął, iż omawiane postanowienie w świetle obowiązujących przepisów prawa nie stanowi wyraźnego żądania konsumenta rozpoczęcia wykonywania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Ponadto Przedsiębiorca zobowiązał się do stosownej zmiany wzorca umownego. Niemniej jednak w sytuacji kiedy po tej dacie otrzymywał sygnały od innych rzeczników konsumentów w zakresie sprzeczności z prawem omawianego postanowienia, powtarzał stosowaną wcześniej argumentację, negując wszelkie sugestie dotyczące jego sprzeczności z prawem (vide k. 1026-1028 akt adm.).

Z całą stanowczością wskazać należy, iż oświadczenie konsumenta zawierające ww. żądanie powinno zostać złożone bez presji ze strony przedsiębiorcy, w sposób swobodny i niezależny od możliwości zawarcia samej umowy. Zatem Spółka nie powinna tak istotnego oświadczenia zawierać w treści umowy, razem z innymi postanowieniami. Oświadczenie to powinno stanowić odrębny dokument, niezależny od umowy. W omawianej sytuacji konsument, nie miał możliwości wyrażenia swojego zdania w zakresie wyrażenia takiej zgody, mógł jedynie podpisać umowę zawierającą takie postanowienie lub do niej nie przystąpić.

Mając na względzie powyższe wskazać należy, iż w niniejszym przypadku nie znajdzie zastosowania przepis art. 35 ustawy o prawach konsumenta, który nakłada na konsumenta, który zgłosił żądanie, o którym mowa w art. 15 ust. 3 ww. ustawy, obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Skoro bowiem Spółka nie uzyskała od konsumenta wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, to nie ma prawa do obciążania go żadnymi opłatami w związku z realizacją przez niego ustawowego uprawnienia do odstąpienia od umowy.

Na marginesie warto zaznaczyć, iż w myśl omawianego postanowienia Spółka zastrzegła, że w przypadku udzielenia przez konsumenta zgody na wykonanie I Etapu prac przed upływem terminu na odstąpienie od umowy i złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy poniesie on koszty przeprowadzenia audytu oraz przygotowania koncepcji, łącznie 1999 zł. Wskazać należy jednak, iż w sytuacji złożenia przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie można *per se* uregulować w umowie, że Spółka faktycznie

²⁶ T. Czech, *komentarz do art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta, Prawa konsumenta. Komentarz*, wyd. II, Opublikowano: WKP 2020, LEX.

wykona - do czasu złożenia przez konsumenta oświadczenia - audyt²⁷ oraz przygotowuje koncepcje w ramach usługi montażu paneli fotowoltaicznych. Może się bowiem zdarzyć sytuacja, w której to konsument złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy jeszcze tego samego dnia, w którym podpisze umowę, a Spółka nie zaczęła jeszcze przeprowadzać audytu ani przygotowywać samej koncepcji. Zatem już tylko z tych powodów nie ma podstaw do żądania od konsumentów jakiegokolwiek ryczałtowej kwoty za rzekomo wykonane usługi.

Mając na względzie powyższe, stosowanie omawianego postanowienia zdaniem Prezesa UOKiK wprowadzało konsumentów w błąd co do złożenia przez nich wyraźnego żądania na wykonanie usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy. Nieprawdziwa informacja w tym zakresie mogła wpływać na decyzję konsumenta dotyczącą umowy zarówno na etapie zawierania umowy, jak i w trakcie jej wykonywania. Konsumenty będąc w nieświadomości, iż zgoda ta nie spełnia wymogów określonych przepisami ustawy o prawach konsumenta, mogli nie kwestionować skuteczności jej wyrażenia w momencie kiedy Przedsiębiorca powołał się na omawiane postanowienie umowy.

Ponadto Przedsiębiorca wbrew regulacji ustawy o prawach konsumenta przewidział odpłatne odstąpienie od umowy - vide uzasadnienie do zarzutu z pkt I.1 niniejszej decyzji. Postanowienie to zawiera nieprawdziwe informacje, bowiem nie zaistniały okoliczności przewidziane w przepisach ustawy o prawach konsumenta, które stanowiłyby podstawę do obciążenia konsumentów jakimikolwiek kosztami z tytułu odstąpienia od umowy. W sytuacji kiedy konsument zdecydował się na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, działając w zaufaniu do Przedsiębiorcy mógł podjąć decyzję o podporządkowaniu się w pełni temu, co zostało zastrzeżone w umowie i zapłacić koszty określone przez Spółkę, będąc w nieświadomości, iż przepisy prawa stanowią co innego. Jak już wcześniej wskazano, konsumenci płacili naliczone przez Spółkę koszty audytu i koncepcji w sytuacji, w której odstąpili od umowy. Zatem konsumenci przyjmowali, iż podpisując umowę z KPE „zgodzili się” na poniesienie takich kosztów z tytułu wcześniejszego rozpoczęcia realizacji pierwszego etapu prac.

Nie bez znaczenia w niniejszej sprawie pozostaje fakt, iż KPE był informowany przez rzeczników konsumentów - osoby znające przepisy prawa konsumenckiego i egzekwujące ich stosowanie przez przedsiębiorców, iż omawiane postanowienie może stać w sprzeczności z prawem. Spółka już po otrzymaniu pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wąbrzeźnie z dnia 25 września 2020 r. powinna dokonać rewizji umów zawieranych z konsumentami, czego jednak nie uczyniła. Tak samo w przypadku otrzymania pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Olsztyna z dnia 26 października 2020 r. Wyłącznie determinacja Rzecznika oraz wysoko merytoryczne argumenty spowodowały, iż Spółka dokonała zmian w stosowanym wzorcu umownym, niemniej nie doprowadziły one do zgodności z prawem, o czym szerzej w uzasadnieniu do praktyki określonej w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji.

Mając na względzie powyższe, Spółka poprzez stosowanie omawianego postanowienia wprowadzała konsumentów w błąd odnośnie faktu złożenia przez nich wyraźnego żądania wykonania usługi przed upływem terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W konsekwencji powyższego, konsumenci błędnie przyjmowali, iż nie jest możliwe odstąpienie od zawartej umowy bez ponoszenia kosztów sporządzenia audytu i projektu instalacji fotowoltaicznej. Takie działanie Spółki stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

W tym miejscu wskazać należy, iż mimo, iż Spółka wprowadziła w dniu 8 lutego 2021 r. do obrotu z konsumentami wersję wzorca umownego pozbawioną omawianego postanowienia, to niektórzy przedstawiciele handlowi nadal zawierali umowy

²⁷ Nawet w sytuacji kiedy audyt wykonywany jest w dniu podpisania umowy, możliwa jest sytuacja, w której odstąpienie nastąpi po zawarciu umowy a przed wykonaniem audytu.

z konsumentami na podstawie wersji wzorca zawierającej omawiane postanowienie. Stąd ostatnia umowa zawierająca ww. postanowienie została zawarta z konsumentem w dniu 15 września 2021 r.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.2 sentencji decyzji.

Ad. I.3 sentencji niniejszej decyzji

Prezes UOKiK w pkt. I.3 Postanowienia zarzucił Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej opartej o przepis art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., wedle którego praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę jest nieuczciwa kiedy narusza dobry obyczaj. Zatem w niniejszej sytuacji niezbędne jest dokonanie analizy czym jest dobry obyczaj.

Dobre obyczaje

Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo²⁸. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy²⁹. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny³⁰. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”³¹.

Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy, definiując dobre obyczaje: „*w płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy -*

²⁸ A. Wolter, „Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

²⁹ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

³⁰ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

³¹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania”³². Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy wykonaniu umów powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do ograniczenia nabytych praw słabszej strony kontraktu i nie mogą uniemożliwiać mu skorzystania z ochrony przewidzianej przepisami prawa (np. w zakresie prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa).

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być przede wszystkim interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w dyrektywie 2005/29/WE³³, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h ww. dyrektywy).

Istotny wpływ na zachowanie rynkowe konsumenta

W ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ustawodawca nie zdefiniował pojęcia „istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta”. Pojęcie to precyzuje dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych. Zgodnie z art. 2 lit. e i k tej dyrektywy "istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów" oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął. Natomiast "decyzja dotycząca transakcji" oznacza każdą podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego, czy, jak i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy, rozporządzi produktem lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

Praktyka określona w punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji

Zarzucona KPE praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej rozwiązania, które nakładało na konsumenta obowiązek dokonania wyboru pomiędzy:

- wyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej w sytuacji złożenia przez konsumenta w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
- a
- niewyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym doliczeniu do wynagrodzenia umownego kwoty

³² Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

³³ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (dalej: dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych)

1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej,

co mogło w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe konsumentów w zakresie możliwości wyrażenia w sposób swobodny i dobrowolny wyraźnego żądania wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy, zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta, lub niewyrażenia takiego żądania i co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Przypomnieć należy, iż konsument przystępując do umowy ze Spółką musiał wybrać jedną spośród dwóch ww. opcji. Obok tych wariantów widniały miejsca, gdzie należało zaznaczyć swój wybór.

Prezes Urzędu wskazuje, iż dobrym obyczajem jest aby przedsiębiorca nie wprowadzał barier finansowych, których celem jest ograniczanie uprawnień ustawowych konsumenta, np. dotyczących wyrażenia swobodnej zgody (w formie wyraźnego żądania) na wykonanie usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W niniejszym przypadku Spółka naruszyła ww. dobry obyczaj.

Należy zauważyć, iż omawiane postanowienie zakłada co prawda wybór konsumenta w zakresie wyrażenia lub niewyrażenia żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy jednakże konsument z uwagi na presję finansową został pozbawiony swobody w podejmowaniu decyzji. Zatem wybór ten jest iluzoryczny. Wskazać bowiem należy, iż w sytuacji w której konsument wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług i następnie zdecydował się odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa mógł zostać obciążony kosztami określonymi w ryczałtowej wysokości 1999 zł. Takie działanie Spółki może stać w sprzeczności z przepisem art. 35 ust. 1 i 2 u.p.k., zgodnie z którym jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 tej ustawy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

W świetle powyższego - w ocenie Prezesa UOKiK - kwoty ustalone przez Spółkę poprzez określenie ich w ryczałtowej, jednakowej wysokości, niezależnej od zakresu spełnionego świadczenia, mogą nie stanowić odzwierciedlenia faktycznych kosztów spełnionego świadczenia. Jak już wskazano w uzasadnieniu do pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji w momencie złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Spółka mogła nie podjąć żadnych czynności z zakresu umówionych usług, a tym samym nie ponieść żadnych kosztów. Ponadto w tym miejscu ponownie wskazać należy, iż kwoty określone przez Przedsiębiorcę za wykonanie audytu oraz koncepcji są bardzo wysokie względem czynności, które w ich ramach ma wykonać Spółka, co może sugerować iż KPE nie wzięło pod uwagę kosztów rynkowych świadczenia. Zdaniem Prezesa UOKiK ustalenie kosztów wykonania audytu oraz koncepcji w łącznej wysokości prawie 2000 zł miało na celu przede wszystkim zniechęcenie konsumentów do składania oświadczeń o odstąpieniu od umowy. Co więcej konsumenci oraz rzecznicy konsumentów wskazywali, iż przedstawiciele handlowi Spółki przygotowywali audyty wyłącznie w oparciu o informacje i dokumenty przygotowane przez konsumentów. Z tego tytułu wątpliwym dla nich była wysokość kwoty za audyt.

Zauważyć należy, iż w sytuacji, kiedy konsument nie wyrazi zgody na wykonanie Etapu I prac przed upływem terminu na złożenie odstąpienia od umowy, Spółka zastrzegła, iż audyt oraz przygotowanie koncepcji nastąpi po tym terminie i ich koszty zostaną doliczone do wynagrodzenia określonego w umowie. Tego rodzaju postanowienie zwiększa zatem koszty poniesione przez konsumenta, przy tym trzeba wskazać, iż już sam koszt zakupu i montażu instalacji fotowoltaicznej pochłania dość duże środki finansowe konsumentów -

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.3 sentencji decyzji.

Praktyka określona w punkcie I.4 sentencji niniejszej decyzji

Stosowana przez KPE praktyka polegała na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, poprzez niewydawanie konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy.

Przepis art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy o prawach konsumenta zobowiązuje przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Ponadto - w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa - przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 ustawy o prawach konsumenta (w tym o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 ww. ustawy).

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa prawo do odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca-konsument, której deficyt wynika ze sposobu zawierania umowy. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie odpowiednio poinformowany.

Niewątpliwie treść oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi istotną informację dla konsumenta, o której mowa w art. 6 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Gotowy wzór do uzupełnienia bardzo ułatwia konsumentowi skuteczne złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ustawodawca celowo obarczył przedsiębiorców obowiązkiem jego przekazania, mając na względzie ochronę konsumentów. Zaniechanie Spółki mogło wprowadzać konsumenta w błąd co do możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Nieprzekazanie takiego wzoru mogło prowadzić do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej braku realizacji ustawowego prawa odstąpienia od już zawartej umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, której inaczej by nie podjął.

Prezes UOKiK ustalił, a następnie Spółka przyznała, iż od początku prowadzenia działalności gospodarczej nie udostępniała konsumentom wzoru formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. Zatem zostali oni pozbawieni istotnych informacji.

Przedsiębiorca nie wydał konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy w [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Mając na względzie powyższe, Przedsiębiorca poprzez nieprzekazywanie konsumentom wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy stosował nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 2 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Spółka rozpoczęła wydawanie konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy w dniu 22 marca 2022 r.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji.

Praktyka określona w punkcie I.5 sentencji niniejszej decyzji

Zarzucona Przedsiębiorcy praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia, które uzależniało uznanie oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa za skutecznie złożone od jego przedłożenia wyłącznie w formie pisemnej listem poleconym na adres KPE lub jego osobistego złożenia w siedzibie Spółki. Powyższe wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, której dochowanie pozwala na uznanie ww. oświadczenia za skutecznie złożone.

W myśl art. 30 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (art. 30 ust. 2 ww. ustawy). Zgodnie z art. 30 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy:

- 1) przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy;
- 2) przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy.

Przepis art. 30 ustawy o prawach konsumenta precyzuje, w jaki sposób konsument może odstąpić od umowy. Musi on złożyć oświadczenie o odstąpieniu. Przy czym może skorzystać z formularza, który stanowi załącznik nr 2 do ustawy albo złożyć oświadczenie zawierające dowolne sformułowania, pod warunkiem, że wola konsumenta została uzewnętrzniona w sposób dostateczny i zrozumiały dla przedsiębiorcy. Zastosowanie znajdzie tu przepis art. 60 Kodeksu cywilnego.³⁷ Oświadczenie może zostać złożone w dowolnej formie, a więc nie tylko na piśmie, lecz także w szczególności e-mailem, SMS-em, za pomocą komunikatora internetowego czy telefonicznie.³⁸ Jeśli konsument nie skorzysta z ustawowego formularza odstąpienia od umowy, to jego oświadczenie jest oceniane przez pryzmat art. 60 i 65 § 1 k.c. Konsument może zatem odstąpić od umowy, wyrażając taką wolę przez każde zachowanie, które ją dostatecznie ujawnia. Oświadczenie woli konsumenta należy następnie tłumaczyć zgodnie z okolicznościami, w których zostało złożone, zasadami współżycia społecznego oraz ustalonymi zwyczajami. Dlatego zasadniczo oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być sformułowane dowolnymi słowami, które pozwalają uznać, że konsument odstąpił od umowy.³⁹ Zgodnie z art. 6 k.c., który odpowiada treści art. 11 ust. 4 dyrektywy 2011/83/UE, to na konsumentie będzie spoczywać ciężar dowodu złożenia oświadczenia o odstąpieniu.⁴⁰ Zatem nieprawidłowe jest rozumowanie Spółki, iż w niniejszym przypadku zastosowanie znajdzie przepis art. 74 § 2-3 Kodeksu cywilnego, bowiem nie istnieje obowiązek zachowania formy pisemnej oświadczenia.

Spółka od dnia 30 marca 2020 r. (od początku swojej działalności) zawierała z konsumentami umowy na podstawie wzorca umownego, obowiązującego w różnych wersjach, w którym zastrzeżono, iż: „*W celu skutecznego odstąpienia od Umowy, Zleceniodawca będący konsumentem powinien złożyć Zleceniobiorcy pisemne oświadczenie i nadać je listem poleconym na adres Zleceniobiorcy bądź złożyć w siedzibie Spółki*”.

Informacje przekazane przez Przedsiębiorcę w umowie na temat formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie były zgodne z przepisami ustawy o prawach konsumenta. Wprowadzenie przez Spółkę nadmiernego formalizmu dotyczącego formy

³⁷ B. Kaczmarek-Templi, [w:] red. Kaczmarek-Templin, Komentarz do art. 30 ustawy o prawach konsumenta, 2014, wyd. 1, Legalis.

³⁸ W. Chomiczewski, op. cit., str. 263.

³⁹ W. Chomiczewski, op. cit., str. 265.

⁴⁰ W. Chomiczewski, op. cit., str. 263.

złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy mogło zniechęcać konsumentów do jego złożenia. Ponadto konsumenci, którzy nie dostosowali się do wymogów Spółki, np. poprzez wysłanie oświadczenia e-mailem, SMS-em czy też listem zwykłym, mogli narazić się na nieuznanie przez KPE oświadczenia za skutecznie złożone.

W świetle powyższego działania Spółki wprowadzały konsumentów w błąd co do formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumenci będąc w nieświadomości, iż przepisy prawa stanowią odmiennie niż wskazuje to Spółka, mogli stosować się do rygorystycznych wymogów określonych przez KPE lub w wyniku zniechęcenia wywołanego przez ww. nadmierne wymogi mogą podjąć decyzję o niezłożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Nieprawdziwa informacja w tym zakresie mogła wpływać na decyzję konsumenta dotyczącą umowy zarówno na etapie zawierania umowy, jak i w trakcie jej wykonywania. Konsument po zapoznaniu się z umową mógł nabrać przekonania, iż jedyną możliwością skutecznego odstąpienia od umowy jest wysłanie swojego oświadczenia listem poleconym lub złożenia go w siedzibie Spółki. Konsument mógł pozostawać w tym przekonaniu w sytuacji kiedy decydował się na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

O stosowaniu ograniczenia wprowadzonego tym postanowieniem w praktyce świadczy fakt odmówienia konsumentowi możliwości złożenia ustnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy w dniu jej podpisania. Sytuację taką opisał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wąbrzeźnie w piśmie adresowanym do Spółki. Konsument, który zgłosił się do Rzecznika usłyszał od przedstawicielki handlowej Spółki, iż odstąpić można wyłącznie na piśmie. Ponadto w korespondencji do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chełmnie pismem z dnia 6 października 2020 r. Spółka wskazywała, iż umowa zawierana jest z konsumentem w formie pisemnej, tym samym oświadczenie o odstąpieniu od niej powinno zostać złożone na piśmie. Przypomnieć należy, iż Rzecznik zgłosił swoje zastrzeżenia co do zgodności z prawem ww. postanowienia. Spółka zaprzeczyła, iż zapis ten narusza zbiorowe interesy konsumentów. Z powyższego wynika, iż KPE już we wrześniu 2020 r. (pismo Rzecznika datowane jest na 25 września 2020 r.) został poinformowany, iż stosowane przez niego postanowienie budzi zastrzeżenia Rzecznika, który jest profesjonalistą w zakresie znajomości i egzekwowania praw konsumentów.

Co więcej, kwestia czasu, w jakim złożone zostanie oświadczenie o odstąpieniu od umowy w niniejszym przypadku istotne znaczenie. Przypomnieć należy, iż Przedsiębiorca stosował postanowienia pozwalające mu na obarczanie konsumentów kosztami wykonania audytu i koncepcji instalacji fotowoltaicznej. Im wcześniej konsument złożył ww. oświadczenie, tym większa była szansa na uniknięcie poniesienia opłaty za wykonanie koncepcji (799 zł). W związku z faktem, iż Spółka w dniu podpisania umowy z konsumentem wykonywała wraz z nim audyt energetyczny, co do zasady konsument zobligowany był do poniesienia jego kosztu w wysokości 1 200 zł.

Mając na względzie powyższe, Spółka poprzez stosowanie omawianego postanowienia wprowadzała konsumentów w błąd w zakresie formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, a tym samym stosowała nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W tym miejscu przypomnieć należy, iż ostatnia umowa zawierająca omawiane postanowienie została zawarta przez Spółkę w dniu 10 czerwca 2022 r.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w pkt I.5 sentencji decyzji.

Praktyka określona w punkcie I.6 sentencji niniejszej decyzji

Zarzucana KPE praktyka polegała na nieprzekazywaniu konsumentom na piśmie informacji dotyczących stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego i informowaniu ich w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej jedynie o uprawnieniach z tytułu gwarancji. Takie działanie wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie odpowiedzialności Spółki za wady rzeczy i stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji.

W myśl art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji.

Natomiast stosownie do art. 14 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 ww. ustawy, utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem.

Ustawodawca przewidział zatem zakres informacji, jakie przedsiębiorca powinien przekazać konsumentom, jak również czas oraz formę ich przekazania. Informacje na temat procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy mają istotne znaczenie dla konsumentów. Zaniechanie podania informacji na temat ww. procedury mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do odpowiedzialności Spółki za wady rzeczy. Pominięcie ww. informacji - akcentując jednak uprawnienia konsumentów wynikające z gwarancji - mogło powodować, iż konsumenci podejmowali decyzję o złożeniu reklamacji w ramach gwarancji, będąc w nieświadomości istnienia innej ścieżki reklamacyjnej. Informacja na temat procedury reklamacyjnej z tytułu rękojmi za wady fizyczne jest zatem istotna do podjęcia decyzji dotyczącej umowy. Ponadto zaznaczenia wymaga, iż informacje na temat procedury reklamacyjnej przekazywane przez przedsiębiorcę muszą być kompleksowe i zawierać wszystkie ważne informacje z punktu widzenia konsumenta, inaczej będą dla niego bezużyteczne.

Spółka w żadnym z analizowanych przez Prezesa UOKiK dokumentów, które służyły do zawarcia umowy i były udostępniane konsumentom, od początku prowadzenia działalności do dnia 1 lutego 2023 r., nie zawierała pełnej informacji na temat stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy, o której mowa w Kodeksie cywilnym⁴¹. Przy czym w okresie od dnia 31 marca 2020 r. do dnia 16 marca 2022 r. w stosowanych wersjach wzorca umownego Przedsiębiorca wskazywał jedynie na swoją odpowiedzialność z tytułu gwarancji. Spółka, pomimo wprowadzania zmian do ww. wzorca umów, w tym w zakresie procedury reklamacyjnej, nie przedstawiała konsumentom kompleksowych informacji na jej temat. Dopiero od dnia 2 lutego 2023 r. KPE podpisuje umowy, które zawierają pełne informacje na temat procedury reklamacyjnej.

Prezes UOKiK zauważa, iż podanie samej informacji na temat gwarancji nie jest wystarczające w świetle wymogu wskazania procedury rozpatrywania reklamacji przez Przedsiębiorcę. Wskazać należy, iż udzielenie gwarancji jest dobrowolnym oświadczeniem gwaranta. Konsument, który w umowie znajdzie jedynie regulacje dotyczące gwarancji może odnieść wrażenie, iż nie przysługuje mu uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy. Zaznaczenia wymaga, iż Spółka w oświadczeniu gwarancyjnym nie podawała informacji, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej (vide uzasadnienie do pkt I.9 sentencji niniejszej decyzji).

⁴¹ Po dniu 1 stycznia 2023 r. procedury dotyczącej braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową. Instytucja ta została uregulowana w ustawie o prawach konsumenta.

bowiem w sytuacji skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy konsument był zobowiązany do pokrycia jego kosztów, o czym nie był informowany ww. miejscach publikacji.

Informacja o darmowym audycie mogła spowodować, iż konsument zdecydował się na zainicjowanie współpracy z Przedsiębiorcą i zawarcie umowy o dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej, z pominięciem ofert innych przedsiębiorców, którzy takiego darmowego audytu nie oferowali.

W tym miejscu wskazać należy, iż na sprzeczność przekazu reklamowego Spółki z jej rzeczywistymi działaniami uwagę zwrócił Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wąbrzeźnie w styczniu 2021 r., a także konsumentka w swym piśmie z dnia 20 maja 2021 r. Spółka zatem miała świadomość, iż publikowane przez nią informacje mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznych kosztów świadczonej usługi.

Spółka poprzez przekazywanie konsumentom informacji na temat bezpłatności wykonywanego audytu, w sytuacji kiedy obciążała konsumenta kosztem audytu w wysokości 1200 zł z uwagi na jego odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, wprowadzała konsumentów w błąd w zakresie faktycznych kosztów audytu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Spółka dnia 23 września 2021 r. zaprzestała informowania o bezpłatnym audycie.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji.

Ad I.8-9 i II sentencji niniejszej decyzji

Bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jest jako sprzeczność zachowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami. Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współzycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych.

Praktyka określona w punkcie I.8 sentencji niniejszej decyzji

W myśl art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 tej ustawy, utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem.

Spółka w umowach zawieranych z konsumentami deklarowała gotowość do wykonania przedmiotu umowy w terminie określonym w tygodniach, np. do 6-8 tygodni, do 10-12 tygodni. KPE wyjaśniło, iż termin wykonania instalacji fotowoltaicznej ustalany był z konsumentem podczas spotkania z przedstawicielem Przedsiębiorcy. Spółka poinformowała, iż terminy wskazane w umowie miały charakter orientacyjny, tj. nie określają konkretnego dnia i godziny dostawy i montażu instalacji, a jedynie czas oczekiwania na realizację. Przedsiębiorca wyjaśnił, iż dokładne terminy dostawy i montażu

są ustalane z konsumentem telefonicznie przez przedstawiciela Spółki w trakcie realizacji zlecenia. Działanie Spółki uległo zmianie od dnia 22 marca 2022 r., kiedy to w umowach zaczęła wskazywać, iż zakończy realizację umowy przed upływem 8 tygodni od dnia otrzymania pierwszej wpłaty lub od uruchomienia finansowania zewnętrznego.

Prezes Urzędu wskazuje, iż termin wykonania umowy ma doniosłe znaczenie dla konsumenta. Na tej podstawie może on dokonywać wyboru swojego kontrahenta. Precyzyjne określenie terminu realizacji przedmiotu umowy pozwala m.in. na stwierdzenie, czy Spółka nie opóźnia się z realizacją świadczenia. Informacja o terminie realizacji świadczenia powinna zostać przekazana konsumentowi na papierze - lub - w przypadku zgody konsumenta, na innym trwałym nośniku. Za ww. formę przewidzianą przez ustawodawcę nie można uznać informacji przekazanych telefonicznie.

Termin spełnienia świadczenia, który musi być wskazany konsumentowi na mocy art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta, może zostać wyrażony przez podanie konkretnej daty kalendarzowej, w której świadczenie będzie spełnione lub też do której przedsiębiorca świadczenie spełni. Termin może być określony przez zakres dat lub pewne zdarzenie. Podanie terminu jest też możliwe przez określenie np. liczby dni, tygodni, które upłyną do momentu spełnienia świadczenia.⁴² W świetle powyższego sposób określenia terminu realizacji umowy przez Spółkę nie spełniał ww. kryteriów. Zauważyć należy, iż terminy określone przez KPE mogły obejmować nawet 12 tygodni - ok. 3 miesiące, co stanowi nieproporcjonalnie długi czas w odniesieniu do czasu wyznaczonego do realizacji umowy. W ocenie Prezesa UOKiK, dla konsumenta dużą różnicą jest, czy na realizację umowy będzie czekać 6, 8, 10 czy też 12 tygodni, zwłaszcza jeśli konsumentowi zależy na montażu i uruchomieniu instalacji fotowoltaicznej w miesiącach letnich, które co do zasady zapewniają dużo dni słonecznych, które wpływają na wytwarzanie prądu przez instalację.

Mając na uwadze powyższe, zdaniem Prezesa UOKiK, Spółka dopuściła się bezprawnego działania poprzez:

- nieinformowanie konsumentów, w sposób wyczerpujący i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową, o terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę - wbrew dyspozycji art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumenta,
- nieprzekazywanie tej informacji na papierze lub - jeżeli konsument wyrazi na zgodę - na innym trwałym nośniku, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w pkt I.8 sentencji niniejszej decyzji.

Praktyka określona w punkcie I.9 sentencji niniejszej decyzji

W myśl art. 577¹ § 2 k.c.⁴³ oświadczenie gwarancyjne zawiera podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady, a także stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

⁴² M. Namysłowska, D. Lubasz [w:] red. M. Namysłowska, D. Lubasz, *Ustawa o prawach konsumenta, Komentarz*, Warszawa 2015, str. 157.

⁴³ Od dnia 1 stycznia 2023 r. przepis ten brzmi: "Oświadczenie gwarancyjne zawiera:

- 1) wyrażne stwierdzenie, że w przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej;
- 2) nazwę i adres gwaranta;
- 3) opis procedury, której uprawniony ma przestrzegać, aby móc skorzystać z gwarancji;
- 4) wskazanie rzeczy, których dotyczy gwarancja;
- 5) warunki gwarancji."

Powyższa zmiana nie miała wpływu na ocenę zachowania Spółki w niniejszym postępowaniu.

Spółka od początku swojej działalności do umów na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawieranych z konsumentami załączała w formie załącznika nr 1 pn. „Gwarancja instalatorska”. Dokument ten regulował warunki i zakres gwarancji udzielanej przez Przedsiębiorcę na instalacje fotowoltaiczne.

W oświadczeniu gwarancyjnym Spółki stosowanym do dnia 22 marca 2022 r. brakowało stwierdzenia, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Wskazać należy, iż powyższe informacje są istotne dla konsumentów, którzy chcieliby złożyć reklamację. Przedsiębiorca w toku postępowania administracyjnego przyznał, iż nie informował o tym, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, stosownie do art. 577¹ § 2 k.c.

Co więcej, przypomnieć należy, iż Przedsiębiorca nie przekazywał konsumentom na piśmie wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego informacji, dotyczących stosowanej procedury rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy. Zatem konsumenci pozbawieni zostali istotnych informacji związanych z możliwością złożenia reklamacji.

Prezes Urzędu zauważa, iż informowanie konsumentów wyłącznie o gwarancji, z pominięciem informacji o rękojmi za wady rzeczy i relacji tych dwóch instytucji mogło powodować, że konsumenci - nie wiedząc o wszystkich swoich uprawnieniach - nie korzystali z praw wynikających z rękojmi za wady rzeczy. Taka sytuacja była korzystna dla KPE, który mógł unikać kosztów związanych z obsługą roszczeń konsumentów wynikających z rękojmi za wady rzeczy np. naprawy rzeczy, wymiany jej na wolną od wad. Zauważyć należy, iż sprzedawca z mocy prawa ponosił odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady rzeczy, natomiast udzielenie gwarancji nie jest obowiązkowe, przedsiębiorca decydował w sposób swobodny o zakresie gwarancji. Zatem obowiązki gwarancyjne mogły obejmować mniej korzystne uprawnienia dla konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, Przedsiębiorca nie informował konsumentów w oświadczeniu gwarancyjnym, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, za naruszenie art. 577¹ § 2 k.c.

KPE zaniechało stosowania ww. praktyki z dniem 22 marca 2022 r., tj. od dnia podpisywania z konsumentami umów, które zawierają stwierdzenie określone w art. 577¹ § 2 k.c.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w pkt. I.9 sentencji niniejszej decyzji.

Praktyka określona w punkcie II sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 30 ust. 1 ustawy prawach konsumenta, konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Natomiast w myśl art. 32 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej (art. 32 ust. 3 ww. ustawy).

Od początku prowadzenia działalności gospodarczej do dnia 31 grudnia 2020 r. w wyniku złożonych przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy Przedsiębiorca miał obowiązek dokonać zwrotu pieniędzy [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

Końcowe stanowisko Spółki

Spółka przedstawiła końcowe stanowisko w sprawie pismem z dnia 23 listopada 2023 r., otrzymanym przez Prezesa UOKiK w dniu 27 listopada 2023 r. KPE wskazało, iż Prezes UOKiK błędnie ustalił daty zaniechania stosowania postanowień dotyczących obowiązku zapłaty proporcjonalnej wysokości wynagrodzenia za świadczenia zrealizowane na rzecz konsumentów. Spółka podniosła, iż zaniechała ich stosowania z dniem 2 listopada 2021 r. Ponadto wskazała, iż zaprzestała stosowania praktyk określonych w pkt. 1, 2, 3 i 7 Postanowienia w dniu 8 lutego 2021 r., a pozostałych praktyk od dnia 17 marca 2022 r. - niezwłocznie po otrzymaniu przez Spółkę informacji o wszczęciu postępowania administracyjnego.

Przedsiębiorca poinformował, iż z własnej woli zaniechał stosowania czterech z dziesięciu zarzuczanych mu praktyk. Spółka wskazała również, iż niezwłocznie i dobrowolnie zaprzestała stosowania pozostałych praktyk i zmodyfikowała w odpowiednim zakresie wzorce umowne.

KPE podniosło, iż wielokrotnie proponował Prezesowi Urzędu uzgodnienie warunków, które miałyby usunąć skutki zarzuczanych naruszeń. W wyniku braku wyraźnej akceptacji zaproponowanych warunków, Spółka wielokrotnie dokonywała ich modyfikacji w celu uzyskania aprobaty Prezesa UOKiK i usunięcia skutków zarzuczanych praktyk.

W ocenie Spółki zaniechanie części naruszeń jeszcze przed wszczęciem postępowania, zaniechanie pozostałych naruszeń niezwłocznie po wszczęciu ww. postępowania oraz zaprzestanie jednej z praktyk o rok wcześniej niż to wynikało z ustalenia Prezesa UOKiK, uzasadniały odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej i wydanie decyzji zobowiązującej.

Ponadto w ocenie Spółki Prezes Urzędu w sposób przewlekły prowadził postępowanie wyjaśniające oraz postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. KPE poinformowało, iż konieczność udzielania odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu zakłócało bieżącą pracę Spółki. Zdaniem KPE taki sposób prowadzenia postępowania może mieć negatywny wpływ na wymiar kary pieniężnej.

Przedsiębiorca podniósł, iż z uwagi na sposób prowadzenia postępowania, przy wyliczaniu kary pieniężnej pod uwagę zostanie wzięty obrót przedsiębiorcy osiągnięty w 2022 r., który jest wyższy niż ten z 2020 r. oraz z 2021 r. Sugerując, iż w przypadku wcześniejszego zakończenia postępowania, kara ta byłaby niższa.

Przedsiębiorca podniósł także, iż błędne określenie czasu trwania stosowania praktyk, skutkujące zadawaniem pytań na podstawie rzekomych błędnych tez oraz odmowa Prezesa UOKiK na propozycję spotkania ze Spółką w celu wyjaśnienia chaosu informacyjnego, utrudniły jej realizację prawa do obrony w toku postępowania administracyjnego, jak również niejednokrotnie utrudniały prowadzenie działalności gospodarczej. W ocenie KPE wczesne zaprzestanie stosowania zarzuczanych jej praktyk oraz dotkliwość i uciążliwość działań Prezesa UOKiK (obszerne i liczne wezwania) przemawiają za odstąpieniem od nałożenia kary pieniężnej.

Ustosunkowanie się Prezesa UOKiK do stanowiska KPE

W pierwszej kolejności Prezes Urzędu zauważa, iż kwestie związane z ustaleniem dat zaniechania poszczególnych praktyk, sposobem ustalenia wymiaru kar pieniężnych i finalnie ich wysokością, podnoszone są przez KPE przedwcześnie. Prezes UOKiK przedstawił bowiem odpowiednie ustalenia dopiero na etapie wydania niniejszej decyzji kończącej postępowanie administracyjne. Szczegółowe motywy którymi kierował się Prezes UOKiK w zakresie nałożenia kar pieniężnych znajdują się w niniejszej decyzji (vide str. 75-90 niniejszej decyzji), stąd niezasadne jest ich powielanie w tej jej części. Analogicznie w zakresie braku przyjęcia wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.i.k. (vide str. 67-71 niniejszej decyzji).

Prezes Urzędu wskazuje, iż dogłębna i wnikliwa analiza materiału dowodowego pozwoliła na ustalenie, iż informacje przedłożone przez Spółkę w niektórych zakresach nie zgadzały się ze sobą, np. odnośnie dat stosowania poszczególnych wersji wzorca umownego. Zatem zachodziła konieczność uzyskania od Przedsiębiorcy stosownych wyjaśnień. Pomimo formułowania rzeczowych wezwań Prezes Urzędu nie mógł uzyskać od Spółki jednoznacznych odpowiedzi, stąd zachodziła konieczność kierowania do KPE kolejnych wezwań.

Przypomnieć należy, iż w myśl art. 50 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „przedsiębiorcy, niebędące przedsiębiorcami osoby fizyczne i osoby prawne oraz jednostki organizacyjne niebędące osobami prawnymi, którym przepisy odrębne przyznają zdolność prawną, są obowiązani do udzielania wszelkich koniecznych informacji, w tym przekazywania dokumentów na żądanie Prezesa Urzędu”. Przekazywanie Prezesowi UOKiK odpowiednich informacji i dokumentów stanowiło zatem obowiązek Spółki. Ustalenie, czy określona informacja lub dokument są konieczne do realizacji zadań Prezesa Urzędu należy do tego organu. Oznacza to, że przedsiębiorca nie może odmówić udzielenia żądanej informacji nawet gdy uważa, iż nie jest ona konieczna dla Prezesa Urzędu.⁵⁴ Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 7 kwietnia 2004 r. sygn. akt III SK 31/2004 stwierdził, że obowiązek udzielania informacji jest możliwy do zrealizowania tylko wówczas, gdy skierowane do przedsiębiorcy żądanie określa wszystkie elementy wymienione w art. 45 ust. 2 (obecnie art. 50 ust. 2 u.o.k.i.k.). Wezwania kierowane do Spółki za każdym razem spełniały wymogi określone ww. przepisem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś ich zakres zawsze korelował z przedmiotem postępowania.

Mając na względzie powyższe, niezrozumiałym dla Prezesa Urzędu jest zarzut dotyczący obszerności wezwań i ich liczności. Biorąc pod uwagę cel postępowania, obowiązkiem Prezesa UOKiK było ustalenie istotnych informacji i uzyskanie odpowiednich dokumentów, co odbyło się na podstawie i w granicach przepisów prawa. W tym miejscu wskazać także należy, iż Przedsiębiorca każdorazowo posiadał odpowiedni czas na wykonanie obowiązków, niejednokrotnie był on na wniosek Spółki odpowiednio wydłużany. W niektórych przypadkach, po wyjaśnieniach Spółki, Prezes UOKiK rewidował zakres wystosowanego wezwania. Ponadto zauważyć należy, iż w toku postępowania administracyjnego obowiązuje zasada pisemności, zatem niemożliwym jest złożenie wyjaśnień ustnych np. podczas spotkania z przedstawicielami Prezesa UOKiK, czego świadomość posiadają profesjonalni pełnomocnicy reprezentujący Spółkę.

Prezes UOKiK zauważa, iż w kontekście realizacji prawa do obrony bez znaczenia pozostają kwestie związane z prowadzeniem postępowania wyjaśniającego poprzedzającego postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Na marginesie wskazać należy, iż terminy zakończenia postępowania wyjaśniającego mają charakter terminów instrukcyjnych zaś „*ich przekroczenie nie ma wpływu na dopuszczalność wszczęcia postępowania i wydania orzeczenia*” (wyrok SA w Warszawie z dnia 5 października 2005 r., VI ACA 1146/04, Dz.Urz. UOKiK z 2006 r. Nr 1, poz. 18).⁵⁵

Ponadto zauważyć trzeba, iż Spółka w żaden sposób nie wskazała, w jaki sposób doszło do rzekomego naruszenia jej prawa do obrony w toku postępowania administracyjnego czy też utrudnienia w prowadzeniu działalności gospodarczej. Spółka w toku postępowania administracyjnego miała swobodny dostęp do akt postępowania i możliwość wypowiedzania się w sprawie, z którego to prawa korzystała, np. ustosunkowując się do postawionego zarzutu, czy też przeglądając akta.

Prezes UOKiK pragnie zaakcentować, iż ww. kwestie poruszone przez KPE w końcowym stanowisku nie mieszczą się w zakresie okoliczności branych pod uwagę przez Prezesa UOKiK

⁵⁴ Por. np. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 17 maja 2016 r. sygn. akt VI ACA 630/15 oraz orzecznictwo i stanowiska tam powołane.

⁵⁵ Komentarz do art. 48 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, red. Skoczny 2014, wyd. 2/Jurkowska-Gomułka, Legalis.

przy ocenie zasadności przyjęcia wniosku o wydanie decyzji zobowiązującej czy też przy podejmowaniu decyzji w zakresie nałożenia kar pieniężnych i ustalaniu ich wymiaru. W tym miejscu wskazać także należy, iż pismem z dnia 13 listopada 2023 r. Spółka została powiadomiona o nieplanowaniu przyjęcia złożonego przez nią zobowiązania.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”*.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Działania przedsiębiorcy mogą naruszać interesy pozaekonomiczne konsumentów. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również *stricte* ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań Spółki dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszyscy konsumenci, do których Spółka skierowała bądź skieruje swoją ofertę. Stosowane przez Spółkę praktyki nie dotyczą zindywidualizowanego kręgu osób. Nie mamy tutaj również do czynienia z sytuacją, w której Spółka występuje ze swoją ofertą do poszczególnych, zindywidualizowanych konsumentów z osobna. W konsekwencji przyjęć należy, iż w niniejszym przypadku, to potencjalnie nieoznaczona z góry grupa konsumentów może skorzystać z oferty Spółki, a tym samym działania Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Zaznaczyć należy, że zarzucone Spółce praktyki naruszały bezpośrednio prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Stosowane przez Przedsiębiorcę praktyki ograniczały bowiem konsumentom możliwość dokonania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny. Działania Spółki mogły naruszać zarówno interesy ekonomiczne konsumentów (np. nakładanie nieuzasadnionych kosztów, opóźnienia w zwrocie konsumentom płatności) jak i pozaekonomiczne (np. w postaci utrudniania skorzystania z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, utrudnianie dochodzenia roszczeń wynikających z wady rzeczy).

Nie ma zatem wątpliwości, że działania Spółki oddziaływały na zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji.

Uzasadnienie braku przyjęcia wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Spółka w pierwszym piśmie przekazanym w niniejszej sprawie, piśmie z dnia 16 marca 2022 r., wskazała, iż w stosunku do zarzutów 4, 5, 6, 7, 8, 9 i 10 wnosi o wydanie decyzji zobowiązującej do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszeń lub usunięcia ich skutków na podstawie art. 28 u.o.k.i.k. W przypadku zarzutów nr 1, 2 i 3 wniosła o wydanie decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania. Ponadto Spółka wniosła o odstąpienie od wymierzania kary pieniężnej. Pismem z dnia 20 kwietnia 2022 r. Przedsiębiorca doprecyzował, iż wnosi o „wydanie decyzji zobowiązującej do podjęcia konkretnych działań (zobowiązań), które pozwolą wyeliminować określone nieprawidłowości na rynku (zakończenie naruszenia lub usunięcie jego skutków), w zamian za brak stwierdzenia stosowania praktyki ograniczającej konkurencje i brak kary pieniężnej”. KPE poinformował, iż odnośnie zarzutu wskazanego w punkcie 1-3 Postanowienia podjął działania zmierzające do zakończenia naruszeń i usunięcia skutków. Odnośnie praktyk wskazanych w punkcie 4-10 Postanowienia Przedsiębiorca wskazał, iż zobowiązuje się do podjęcia następujących działań:

- zaniechania stosowania w umowach postanowień co do ograniczenia możliwości lub bezpłatności odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa z konsumentami,

- zaniechania stosowania w umowach konieczności wyboru przez konsumenta zgody na rozpoczęcie etapu prac z jednoczesnym zaburzeniem wyrażenia w sposób swobodny i dobrowolny wyraźnego żądania wykonania usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta, lub niewyrażenia takiego żądania,

- załączania do wzorca umowy formularza odstąpienia, jak również umieszczenia tego formularza na stronie internetowej Spółki,

- przyjmowania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zgodnie z art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta, w każdej przewidzianej prawem formie, bez ograniczania do formy listu poleconego lub osobistego złożenia w siedzibie Spółki,

- zawarcia we wzorcu umowy - informacji o procedurze rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, jak i umieszczenia tych informacji na stronie internetowej Spółki,

- zaniechania przekazywania konsumentom za pośrednictwem strony internetowej Spółki oraz profilu w mediach społecznościowych Spółki informacji na temat bezpłatności audytu,

- informowania konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażania przez nich woli związania się umową na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej o terminie spełnienia świadczenia - na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, zgodnie z art. 14 ust. ustawy o prawach konsumenta,

- realizowania obowiązku, o którym mowa w przepisie art. 32 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta w przypadku otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy na odstawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

- informowania konsumentów w oświadczeniu gwarancyjnym, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Ponadto Przedsiębiorca zapewnił, iż dokonał zmian we wzorcu umownym i zaniechał stosowania poprzedniego wzorca umowy, a skutki naruszeń usuwa na bieżąco.

W dniu 11 maja 2022 r. odbyło się spotkanie pełnomocnika Spółki z pracownikami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przedmiotem spotkania była m.in. propozycja zobowiązania złożonego przez Spółkę. Pismem z dnia 26 maja 2022 r. przedłożyła ona ostateczną treść zobowiązania. Spółka zobowiązała się do „podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów” m.in. poprzez indywidualne poinformowanie konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorców umów zawierających klauzule zakwestionowane tym postępowaniem o wydanej w sprawie decyzji i wynikających z niej konsekwencjach prawnych oraz poprzez złożenie na swojej stronie internetowej oświadczenia o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umowy.

Pismem z dnia 31 stycznia 2023 r. Spółka ponowiła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Przedsiębiorca, oprócz dostosowania obecnej treści umowy do wymogów ustawowych, zadeklarował:

- a) przeprowadzenie audytu wewnętrznego, którego celem będzie wskazanie tych konsumentów, którzy pomimo odstąpienia od umowy ponieśli koszty związane z wykonanymi na ich rzecz usługami i którym Spółka nie zwróciła uiszczanego wynagrodzenia, zwrot tym konsumentom równowartości pobranych kosztów wraz z odsetkami;
- b) wpłatę kwoty 80 000 zł na rzecz wskazanego przez Prezesa Urzędu funduszu wspierającego edukację oraz świadomość prawną konsumentów.

Wraz z pismem z dnia 9 marca 2023 r. Spółka wskazała co do 9 zarzutów Postanowienia datę zaniechania praktyki⁵⁶, ilość konsumentów potencjalnie dotkniętych daną praktyką oraz sposób zadośćuczynienia. Odnośnie zarzutu nr 1, 2, 8 Postanowienia Przedsiębiorca wskazał, iż proponuje przeprowadzenie audytu umów, od realizacji których konsumenci odstąpili i zwrot pobranych z tego tytułu kosztów, o ile zwrot ten nie nastąpił już wcześniej. Jako formę zadośćuczynienia zaproponował wpłatę na rzecz wskazanej przez Prezesa UOKiK organizacji zajmującej się ochroną praw konsumentów (np. Federacja Konsumentów). W zakresie zarzutu nr 3, 4, 5, 7 i 10 Postanowienia jako formę zadośćuczynienia Spółka zaproponowała wpłatę na rzecz wskazanej przez Prezesa UOKiK organizacji zajmującej się ochroną praw konsumentów (np. Federacja Konsumentów). Odnośnie zarzutu nr 6 Postanowienia Przedsiębiorca wskazał, iż wyśle do konsumentów, którzy nie odstąpili od umowy, pisma zawierające pełną informację o przysługujących konsumentom prawach z tytułu rękojmi i gwarancji, a także dokona wpłaty na rzecz wskazanej przez Prezesa UOKiK organizacji zajmującej się ochroną konsumentów. Spółka w zakresie praktyki z zarzutu nr 9 Postanowienia poinformowała, iż jako formę zadośćuczynienia proponuje przeprowadzenie audytu opóźnionych płatności i zwrot na konto konsumenta kwoty 50 zł oraz kwoty będącej iloczynem ilości dni tego opóźnienia i wysokości należnych odsetek ustawowych.

W piśmie z dnia 31 marca 2023 r. Przedsiębiorca podtrzymał deklarację gotowości do złożenia zobowiązania. Spółka wskazała, iż w ramach rekompensaty dla konsumentów, którzy zawarli umowy w okresie od 2020 r. do sierpnia 2022 r. oferuje bezpłatne przedłużenie gwarancji o jeden rok na zainstalowane instalacje. Takie rozwiązanie według Spółki pozwoliłoby konsumentom zaoszczędzić 399 zł oraz wysokość kosztów dojazdu serwisanta do konsumenta.

⁵⁶ Przy zarzucie dotyczącym niewykonywania obowiązku zwrotu konsumentom niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania odstąpienia od umowy wszystkich dokonanych przez niego płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy, Spółka nie wskazała daty zaniechania praktyki.

W piśmie z dnia 31 sierpnia 2023 r. KPE wskazał, iż w dalszym ciągu deklaruje gotowość do złożenia zobowiązania i w ramach rekompensaty dla konsumentów, którzy zawarli umowy w okresie od 2020 r. do 2 listopada 2021 r. oferuje wykonanie bezpłatnego przedłużenia gwarancji o jeden rok na zainstalowane instalacje fotowoltaiczne.

Zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Ponadto, zgodnie z art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k., w decyzji zobowiązaniowej, Prezes może określić termin wykonania zobowiązań, lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego, lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem czy decyzja ta jest prawomocna. Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uprawdopodobnienie w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca stosuje tę praktykę oraz zobowiązanie do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

Należy zwrócić uwagę, iż stosownie do treści art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., Prezes Urzędu „może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań”, a zatem złożone przez przedsiębiorcę propozycje nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Oznacza to, że Prezes Urzędu może nie skorzystać z uprawnienia przewidzianego w tym przepisie. Takie stanowisko zostało potwierdzone również w doktrynie.⁵⁷

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

Prezes UOKiK zauważa, iż pierwsza propozycja Spółki w zakresie zobowiązania dotyczyła zarzutów 4, 5, 6, 7, 8, 9 i 10 Postanowienia. Propozycja ta zawierała lakoniczne uzasadnienie wskazujące na podjęcie nieokreślonych działań zmierzających do dostosowania prowadzonej przez Spółkę działalności do obowiązujących przepisów prawa oraz usunięcia dotychczasowych naruszeń, w tym usunięcia skutków praktyk. W kolejnym piśmie Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej ją do podjęcia konkretnych działań, które pozwolą wyeliminować określone nieprawidłowości (zakończenia naruszenia lub usunięcia skutków). Spółka wskazała, iż dokonała zwrotu konsumentom nienależnie pobranych kwot, a także wskazała jakie działania podejmie informując, iż częściowo zostały już one wprowadzone w życie. Prezes UOKiK zauważa jednak, iż w większości propozycje Spółki dotyczyły działań, które już podjęła i zakończyła. Praktyki, o których mowa w zarzucie nr 1-8 i 10 Postanowienia zostały zaniechane przed dniem otrzymania przez Prezesa ww. propozycji Spółki. Omawiane zobowiązanie nadal nie zawierało propozycji usunięcia trwających skutków praktyk. Na marginesie Prezes UOKiK wskazuje, iż ocenia pozytywnie fakt zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, finalnie okoliczność ta została wzięta pod uwagę przy ustalaniu wymiaru kar pieniężnych. Zaniechanie stosowania ww. praktyk nie miało decydującego wpływu na odmowę uwzględnienia wniosku o wydanie decyzji zobowiązującej.

W tym miejscu przypomnieć należy, iż w dniu 11 maja 2022 r. z inicjatywy pełnomocnika Spółki odbyło się spotkanie z przedstawicielami Prezesa UOKiK, którego przedmiotem były m.in. propozycje zobowiązania dotychczas złożone przez KPE. Na ww. spotkaniu Spółka zobowiązała się do przedłożenia treści zmodyfikowanych zobowiązań.

⁵⁷ Tak np. K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz, Warszawa 2008, str. 679.

Powyższe nastąpiło w piśmie KPE z dnia 26 maja 2022 r. Pismo to zawierało zobowiązanie oparte na art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i w całości dotyczyło niedozwolonych postanowień umownych, zatem nie dotyczyło zarzutów postawionych Spółce w Postanowieniu.

Prezes UOKiK zauważa, iż na początkowym etapie prowadzenia postępowania administracyjnego Spółka nie złożyła zobowiązania, które czyniłoby zadość wymogom, o których mowa w „Wyjaśnieniach w sprawie wydawania decyzji zobowiązującej w sprawie praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów” stosowanych przez Prezesa Urząd, a o których Spółka została poinformowana na spotkaniu w dniu 11 maja 2022 r.

Do kwestii złożenia zobowiązania Spółka powróciła dopiero w styczniu 2023 r.

Prezes Urzędu zauważa, iż - w przypadku wszystkich praktyk dotyczących prawa do odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa-działania Spółki były prowadzone w sposób powtarzalny, przemyślany i celowy. Za każdym razem kiedy Spółka zmieniała stosowane w obrocie z konsumentami wzorce umów, to konstruowała je w taki sposób i zamieszczała w nich takie treści, które miały zniechęcać konsumentów od skorzystania z ustawowego prawa.

Podkreślić należy, iż Spółka w dniu podpisywania umowy wykonywała audyt energetyczny, za który w sytuacji złożenia odstąpienia od umowy obarczała konsumentów kwotą 1200 zł. Taki model prowadzenia działalności powodował wyłącznie korzyści po stronie KPE bowiem pozwalał zatrzymać konsumentów, którzy zamierzali od umowy odstąpić lub pozyskać od konsumentów odstępujących od umowy bezprawne środki.

Zauważyć należy, iż konsumenci mogli godzić się na szybkie podpisanie umowy z myślą, iż posiadają uprawnienie do bezkosztowego odstąpienia. Jak już wskazywano, przeciętny konsument posiada wiedzę na temat swojego prawa w tym zakresie. Tymczasem Spółka zastrzegła, iż odstąpienie wiąże się z koniecznością poniesienia kosztu audytu i przygotowania koncepcji. Przy czym przypomnieć należy, iż wysokość kosztu audytu wzbudzała wątpliwości rzeczników konsumentów jak również samych konsumentów. Jak już podnoszono, to konsumenci dostarczali przedstawicielom handlowym dokumenty, które miały służyć do wypełnienia druku audytu przez przedstawiciela handlowego KPE.

Prezes UOKiK wskazuje, iż nawet w sytuacji kiedy Spółka posiadała wiedzę o tym, iż jej działania mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, wprowadzone przez nią zmiany we wzorcu umów nadal godziły w interesy konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów było to działanie nieprzypadkowe, nakierowane wyłącznie na zabezpieczenie własnych interesów kosztem konsumentów.

Działania Spółki nakierowane były na ograniczenie konsumentom możliwości skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy poprzez nakładanie na nich obowiązku zapłaty bezprawnych kosztów, nieprzedstawianie wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zastosowanie nadmiernego formalizmu dotyczącego formy złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, czy też stosowania innych barier finansowych, które miały odstraszać konsumentów od realizacji ustawowego prawa. Ponadto Spółka miała świadomość, iż przekazy kierowane do konsumentów w zakresie bezpłatnego audytu nie pokrywają się z rzeczywistą praktyką obarczania kosztem audytu w sytuacji odstąpienia od umowy.

Prezes UOKiK zauważa, iż Spółce postawiono aż dziesięć zarzutów dotyczących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z uwagi na tak dużą skalę naruszeń w ocenie organu ochrony konsumentów propozycja zobowiązania Spółki nie zasługiwała na uwzględnienie.

Zauważyć także należy, iż charakter i dotkliwość dla konsumentów stwierdzonych praktyk wymaga nałożenia na Spółkę kar pieniężnych, które działają prewencyjnie nie tylko w wymiarze indywidualnym, ale również ogólnym.

Ponadto wskazać należy, iż w ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny potwierdza stosowanie przez Przedsiębiorcę niedozwolonych praktyk, co przemawia za odmową przyjęcia zobowiązania i wydaniem decyzji stwierdzającej stosowanie zarzuconych praktyk.

W tym miejscu Prezes UOKiK wskazuje, iż praktyki, o których mowa w pkt I.1-3, I.5, I.7 stosowane były przez Spółkę umyślnie, co także wyklucza możliwość przyjęcia zobowiązania.

Ponadto zauważyć należy, iż zaproponowane przez Spółkę środki usunięcia trwających skutków są bardzo ograniczone i obejmują tylko bardzo niewielką, wręcz znikomą, część konsumentów. Propozycje Spółki dotyczyły wyłącznie konsumentów, którzy uiszcili koszty związane z odstąpieniem od umowy. W ocenie Prezesa Urzędu liczną grupę mogą stanowić ci konsumenci, którzy wprowadzeni przez Spółkę w błąd nie skorzystali z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy, będąc w przeświadczeniu, że zostaną zobowiązani do poniesienia wysokich kosztów skorzystania z tego uprawnienia. Takich konsumentów Spółka w ogóle nie wzięła pod uwagę, a ich interesy zostały naruszone również w sferze ekonomicznej. Ponadto Spółka nie wzięła pod uwagę konsumentów dotkniętych pozostałymi praktykami. Zaproponowane przez Spółkę rozwiązania (wpłata na rzecz organizacji konsumenckiej, bezpłatne przedłużenie gwarancji na instalację fotowoltaiczną) pozostają bez związku ze stwierdzonymi praktykami i ich skutkami.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I i II sentencji decyzji.

Ad III

Rygor natychmiastowej wykonalności

Zgodnie z art. 103 u.o.k.i.k., Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

W przypadku praktyki zakwestionowanej w pkt. II niniejszej decyzji naruszane są interesy konsumentów polegające na prawie konsumentów do uczciwego traktowania przez profesjonalnego uczestnika rynku oraz prawa do udziału w obrocie gospodarczym prowadzonym zgodnie z przepisami prawa i poszanowaniem dobrych obyczajów. Ekonomicznym zaś skutkiem ww. praktyki jest bezprawne pozbawienie konsumentów ich pieniędzy i możliwość obracania nimi przez Spółkę.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na pogląd Trybunału Konstytucyjnego, który w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: K 33/03) podkreślił, że „ochrona konsumenta nie jest działaniem o charakterze protekcyjnistyczno-paternalistycznym, lecz zmierza do zabezpieczenia interesów słabszego uczestnika rynku, którego wiedza i orientacja są - w porównaniu do profesjonalnego partnera (sprzedawcy, usługodawcy) - ograniczone. Konsument ma słabszą pozycję przetargową, a jego swoiste upośledzenie wynika z przyczyn systemowych, determinowanych pozycją rynkową. Z tej też przyczyny działania na rzecz ochrony konsumenta, które mają umocnić jego pozycję wobec profesjonalnego partnera służą wyrównaniu ich szans i zapewnieniu - także na rynku detalicznym, swobody dokonania wyboru i podjęcia nieskrępowanej decyzji. Istotą ochrony konsumenta nie jest więc nadawanie mu dodatkowych nadzwyczajnych przywilejów, lecz poddanie całości obrotu praktykom „rynkowo-kompensatoryjnym”, które mają

przywrócić utraconą zdolność decydowania o konsumpcji. [...] Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem zaspakajać - poprzez konkretne transakcje - swe uświadomione potrzeby, na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Z tego powodu strategicznym założeniem nowoczesnej ochrony konsumenta jest zasada przejrzystości, jawności, rzeczywistej dostępności jasnej, pełnej i zrozumiałej informacji handlowej”.

Podkreślić należy, że zakwestionowana niniejszą decyzją praktyka wskazana w pkt II sentencji decyzji stanowi naruszenie ustawy o prawach konsumenta. Uregulowanie przez ustawodawcę terminu zwrotu konsumentom wpłaconych przez nich kwot wiązało się z koniecznością zapewnienia właściwego funkcjonowania rynku gospodarczego i uzyskania odpowiedniego poziomu ochrony konsumentów. Osiągnięcie takiego rezultatu, w ocenie Prezesa Urzędu, jest możliwe wyłącznie w przypadku skutecznego i niezwłocznego eliminowania tego typu praktyk z obrotu.

Za nałożeniem rygoru natychmiastowej wykonalności w niniejszej sprawie przemawia w szczególności wyżej wykazana okoliczność, że stosowane przez Spółkę praktyki mogą w sposób znaczący godzić w ekonomiczne interesy konsumentów. Przypomnieć bowiem należy, iż Spółka bezprawnie przetrzymuje pieniądze konsumentów, co pozbawia ich możliwości dysponowania swoją własnością.

Ze względu na rażące naruszanie przez Przedsiębiorcę opisanych wyżej interesów konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania zakwestionowanej w pkt II niniejszej decyzji praktyki rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób zostanie w pełni zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji. Podnieść jednocześnie należy, iż brak nałożenia rygoru natychmiastowej wykonalności może oznaczać skuteczną, z punktu widzenia Przedsiębiorcy, kontynuację ich stosowania. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie opisanej praktyki ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia dalszym naruszeniom interesów konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy, za nadaniem rygoru natychmiastowej wykonalności nakazowi zaniechania stosowania zakwestionowanej praktyki przemawia również to, że ze względu na zasięg terytorialny działań Przedsiębiorcy, obejmujący całą Polskę, stosowane praktyki dotyczą szerokiego kręgu konsumentów.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na opisane powyżej naruszenie, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. III sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Prezes Urzędu może w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy i otwarty. W związku z tym Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę także inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego

zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka o trwających skutkach.

Prezes UOKiK z uprawnienia, o którym mowa w ww. cytowanym przepisie może skorzystać także w sytuacji wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania (vide art. 27 ust. 4 u.o.k.i.k. w zw. z art. 26 ust. 2 u.o.k.i.k.).

Mając na względzie powyższe, organ ochrony konsumentów uznał w niniejszej sprawie, iż celowym będzie zastosowanie ww. środków, również w sytuacji zaniechania przez KPE stosowania dziewięciu zarzuczanych niedozwolonych praktyk. Takie rozstrzygnięcie zmierza również do realizacji funkcji edukacyjnej oraz prewencyjnej wobec innych uczestników rynku.

Środki nałożone na Przedsiębiorcę, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwolą zrealizować przede wszystkim cele informacyjne decyzji. Intencją określenia takich środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest również zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania naruszeń w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z przykładów wymienionych w art. 27 ust. 4 w zw. art. 26 ust. 2 u.o.k.i.k. wynika, że konsumenci mają prawo dowiedzieć się o stwierdzeniu przez Prezesa UOKiK takich naruszeń. Co więcej informacja ta jest istotna również dla konkurentów Spółki. Środki te pełnią również funkcję prewencyjną zarówno dla KPE jak i dla jego konkurentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu konieczne jest skierowanie przez Spółkę do konsumentów czytelnego i zrozumiałego komunikatu przy wykorzystaniu różnych kanałów komunikacji, który to komunikat wskaże konsumentom przedmiot rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu oraz wynikające z jego uprawomocnienia się skutki dla tej grupy uczestników rynku. O sposobie poinformowania konsumentów decyduje Prezes UOKiK. Może być to np. droga listowna, za potwierdzeniem odbioru bądź nie⁵⁸.

W ocenie Prezesa UOKiK nałożenie na Przedsiębiorcę obowiązku skierowania do konsumentów, którzy zawarli z nim umowy od dnia 31 marca 2020 r. do dnia 1 lutego 2023 r., oświadczenia jest proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego trwających skutków. Zastosowanie tego środka ma za zadanie usunięcie skutków stosowania przez Spółkę praktyk, które negatywnie odbiły się na konsumentach na drodze usunięcia naruszenia w warstwie informacyjnej poprzez zapewnienie wiedzy co do tego, jak powinno wyglądać zachowanie przedsiębiorcy zgodne z prawem oraz poinformowanie indywidualnych konsumentów o skutkach decyzji, co może się przełożyć na podjęcie przez nich odpowiednich działań na drodze sądowej.

Środek ten ma za zadanie poinformowanie konsumentów, którzy w czasie stosowania niedozwolonych praktyk byli związani z KPE umowami, o tym, iż ich kontrahent naruszał prawo. Środek ten jest zatem proporcjonalny, przydatny i niezbędny dla usunięcia tych skutków naruszenia zakazu z art. 24 u.o.k.i.k. Ponadto nie wykracza poza to, co niezbędne do ich usunięcia.

W ocenie Prezesa UOKiK, 3-miesięczny termin na wykonanie tego obowiązku jest terminem wystarczającym. Należy bowiem doliczyć do niego dodatkowy minimalny 30-dniowy termin na uprawomocnienie się niniejszej decyzji (w przypadku braku odwołania Przedsiębiorcy), w którym Przedsiębiorca może przygotowywać się do wykonania obowiązku. W przypadku wniesienia odwołania moment rozpoczęcia liczenia 3-miesięcznego terminu zostanie opóźniony.

Zobowiązanie do złożenia oświadczenia powinno pozostawać w związku z rozpatrywanym naruszeniem, z tych też powodów Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę

⁵⁸ M. Namysłowska, A. Piszcz; *ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015 r., Komentarz*; Wydawnictwo C.H. Beck; Warszawa 2016, str. 26.

do złożenia oświadczenia informującego o niniejszej decyzji w postaci komunikatu na stronie internetowej oraz na koncie na portalu społecznościowym Facebook, które jest administrowane przez Przedsiębiorcę. Oświadczenie to będzie wspierać obowiązek określony w pkt IV.A sentencji decyzji, w postaci zawiadomienia konsumentów o treści decyzji i przysługujących im z tytułu jej wydania uprawnieniach do dochodzenia roszczeń. Obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy oraz w serwisie Facebook, umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji konsumentom, którzy z usług Spółki nie korzystają, a więc nie otrzymują informacji wskazanej w pkt IV.A sentencji decyzji.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia zamieszczonego na stronie internetowej i koncie na portalu Facebook jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczności i czytelności. Równocześnie zakres nałożonych obowiązków jest proporcjonalny do możliwości Przedsiębiorcy i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie będzie dla podmiotu uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.

W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek usunięcia trwających skutków stosowania praktyki nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji.

Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Oświadczenie zostanie zaprezentowane na stronie internetowej Przedsiębiorcy oraz w serwisie Facebook i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa, a tym bardziej serwis Facebook, to media o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność, jak i ze względu na możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym, stosownym dla każdego odbiorcy czasie, najskuteczniej są w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa - wskazuje bowiem jakie działania przedsiębiorców podejmowane wobec konsumentów mogą być uznane za sprzeczne z prawem. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co, poza wychowawczą, spełni również funkcję prewencyjną.

Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Obowiązek publikacji oświadczenia na stronie internetowej oraz w serwisie Facebook przez okres 6 miesięcy, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie **prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m. in. stanowiącej nieuczciwą praktykę rynkową i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym.**⁵⁹

Jak zauważa się w doktrynie, „na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję⁶⁰, ostateczna decyzja uznająca

⁵⁹ Vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),).

⁶⁰ Zob. uchw. SN z 23 lipca 2008 r., III CZP 52/08, Legalis.

praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU⁶¹”. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu Sądu Najwyższego⁶². W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z dnia 23 lipca 2008 r. wskazującą, że „ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu powszechnego wiążąca”. W doktrynie podkreśla się, że „SN uznał prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów”⁶³.

Zatem konsumenci, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Przedsiębiorcy, posiadając wiedzę o decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, zdobytą dzięki środkom nałożonym na KPE, będą mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia swoich indywidualnych roszczeń. W przypadku uprawomocnienia się decyzji będzie ona mogła stanowić prejudykament dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Ad V

Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Ustawodawca przewidział, iż podstawą do obliczenia kary pieniężnej jest cały obrót.⁶⁴

Z dokumentów przedłożonych przez Spółkę wraz z pismem z dnia 10 lipca 2023 r. wynika, że w 2022 r. Przedsiębiorca uzyskał obrót na poziomie [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy, 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.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Przedsiębiorcy praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Przedsiębiorcę kar pieniężnych za stwierdzone praktyki. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji

⁶¹ A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 789, 795.

⁶² III SK 61/14, Legalis.

⁶³ Przywołane za A. Szafran, J. Ulański, *Prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, Warszawa 2017, s. 166-167.

⁶⁴ Por. wyrok SOKiK z dnia 15 grudnia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 36/09, wyrok SOKiK z dnia 26 sierpnia 2009 r., sygn. akt Ama 7/09, wyrok SOKiK z dnia 5 października 2012 r., sygn. akt Ama 74/10, wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 lipca 2012 r., sygn. akt. VI ACa 1322/11.

i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ww. ustawy okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.i.k.).

Ustalając wysokość kary pieniężnej Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. a-d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. c-d ww. ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim znaczna liczba naruszeń, charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że Spółka jako profesjonalista, stosowała praktyki wobec konsumentów - słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie wskazanych praktyk jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zakwalifikować jako znaczny. Kwestionowane działania Spółki zostały zaklasyfikowane jako nieuczciwe praktyki rynkowe oraz działania sprzeczne z przepisami ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksem cywilnym. Naruszenia objęte przedmiotem postępowania dokonywane były na etapie zawierania, wykonania kontraktu, a także ujawniały się na etapie wykonania umowy. Praktyki zarzucane Spółce wywoływały skutki zarówno w zakresie interesów ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych konsumentów.

Generalnie kary pieniężne pełnią funkcję odstrasżającą i prewencyjną, a ryzyko ich nałożenia ma zniechęcać przedsiębiorców do naruszania obowiązków wynikających z ustaw. W niniejszym przypadku celem nałożonych przez Prezesa Urzędu kar jest prewencja zarówno w ujęciu ogólnym, jak i indywidualnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu, niniejsze kary powinny podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań Spółki i przyczynić się do zapewnienia trwałego zaprzestania w przyszłości naruszania przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów.

Przedmiotowe rozstrzygnięcie o karach będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców działających na rynku montażu instalacji fotowoltaicznych (prewencja ogólna), ale również będzie również oddziaływać na Spółkę, zapobiegając ponownemu naruszeniu przepisów prawa (prewencja indywidualna).

Umyślność

Zgodnie z art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k. kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło, co najmniej, nieumyślnie. Ustawa dopuszcza zatem możliwość uznania, iż naruszenie przepisów ustawy może być dokonane nie tylko nieumyślnie, ale także umyślnie. Posiłkując się dorobkiem polskiego prawa karnego należy stwierdzić, iż czyn zabroniony popełniony jest umyślnie, jeżeli sprawca ma zamiar jego popełnienia, to jest chce go popełnić albo przewidując możliwość jego popełnienia, na to się godzi. Z kolei czyn zabroniony popełniony jest nieumyślnie, jeżeli sprawca nie mając zamiaru jego popełnienia, popełnia go jednak na skutek niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach, mimo że możliwość popełnienia tego czynu przewidywał albo mógł przewidzieć.

Jak wynika z orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r., sygn. akt III SK 45/10, „Sąd rozpoznający sprawę z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu nakładającej karę pieniężną winien rozstrzygnąć, w oparciu o ustalone w sprawie okoliczności faktyczne, czy naruszenie przepisów ustawy było „zawinione”, to jest czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz praktyk ograniczających konkurencję, lub czy jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był) taką świadomość mieć”.⁶⁵ Chodzi zatem o ustalenie świadomości naganności swojego zachowania przez przedsiębiorcę lub też ustalenie powinności posiadania takiej świadomości. Z orzeczenia SOKiK z dnia 3 czerwca 2011 r. w sprawie XVII AmA 23/10 wynika z kolei, że: „(...) przy ustaleniu winy umyślnej, należało udowodnić powodowi **zamiar stosowania w obrocie niedozwolonych postanowień umownych**, (...)”⁶⁶.

Z powyższego orzeczenia SN można zatem wysnuć wniosek, iż by móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, musi on mieć świadomość, iż dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów lub taką świadomość mieć powinien. W efekcie przedsiębiorca taki godzi się na popełnienie czynu zabronionego. Gdy na to się nie godzi, umyślności w działaniu przypisać mu nie można. To samo dotyczy sytuacji, w której przedsiębiorca nie ma świadomości, iż jego działanie narusza przepisy prawne. Jeśli jednak jego nieświadomość naruszenia norm prawnych nie jest usprawiedliwiona, gdyż winien on wiedzieć, iż jego działania są niedozwolone, to jego działanie należy uznać za nieumyślne, ale jednak zawinione.

Po pierwsze zatem, by zarzucić przedsiębiorcy umyślne stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów musi on mieć wiedzę na temat tego, że dana praktyka jest zakazana lub też takiej wiedzy można od tego przedsiębiorcy wymagać. Taką wiedzę może on zaś czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego, jak również z informacji przekazywanych przez rzeczników konsumentów.

Należy także zauważyć, że proces związany z redagowaniem umów oraz przekazów publikowanych w internecie nie podlega przypadkom. Ponownie wskazać należy, iż w toku prowadzenia przez KPE działalności gospodarczej, zwracali się do niego rzecznicy konsumentów i konsumenci, wskazując iż niektóre zastosowane rozwiązania mogą stać w sprzeczności z przepisami prawa i godzić w interesy konsumentów. Odpowiedzi Spółki kierowane do ww. podmiotów wskazują, iż znane są jej regulacje prawne. Spółka w wyniku tych interwencji nie zdecydowała się na dokonanie jakichkolwiek zmian, pozostając przy swoim stanowisku. Spółka nie zareagowała także gdy konsumentka wprost wskazała na sprzeczność informacji na stronie internetowej KPE o darmowym audycie z rzeczywistą praktyką Spółki polegającą na pobieraniu opłaty za audyt w sytuacji kiedy konsument złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Nawet jeśli Spółka pod wpływem opinii rzecznika konsumentów zdecydowała się na wprowadzenie zmian to czyniła to w sposób nieprawidłowy, skutkujący dalszym naruszaniem interesów

⁶⁵ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011 r. (III SK 45/10)

⁶⁶ wyrok SOKiK z dnia 3 czerwca 2011 r. (XVII AmA 23/10)

konsumentów. Wprowadzone modyfikacje były bowiem iluzoryczne, zabezpieczały interesy KPE kosztem konsumentów, o czym Spółka była informowana przez konsumentów.

Mając na uwadze powyższe okoliczności, należy uznać, że działanie Spółki, o którym mowa w pkt I.1-3, I.5, I.7 niniejszej decyzji miało **charakter umyślny**, Przedsiębiorca miał bowiem świadomość stosowania kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zachowań. Posiadanie tej świadomości prowadzi zaś do wniosku, że jego działanie było celowe, a zatem **umyślne**.

W ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Przedsiębiorcy, o którym mowa w pkt I.4, I.6, I.8, I.9, II niniejszej decyzji było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Stąd Prezes Urzędu uznał, że ww. naruszenia dokonane przez KPE, były co najmniej **nieumyślne**.

Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I.1, I.2 i I.3 sentencji decyzji

W pkt. I.1 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Stwierdzona praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia dotyczącego obciążania konsumentów, którzy odstąpili od umowy zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, kosztami przeprowadzonego audytu w wysokości 1200 zł oraz przygotowania koncepcji w wysokości 799 zł, podczas gdy Krajowy Projekt Energetyczny sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu nie jest uprawniony do obciążania konsumentów takimi kosztami z uwagi na niewyrażenie przez nich wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Takie działanie wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów.

Praktyka ta była stosowana od dnia 20 sierpnia 2020 r. do dnia 15 września 2021 r.

W pkt. I.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Zarzucona Spółce praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej postanowienia sugerującego konsumentowi, że podpisując taką umowę zgłosił on w sposób wyraźny żądanie rozpoczęcia pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku - w sytuacji złożenia w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa - zapłaty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej podczas gdy postanowienie to nie stanowi wyraźnego żądania wykonania ww. usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w myśl art. 15 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta. Działanie to wprowadzało konsumentów w błąd odnośnie przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową

Praktyka ta była stosowana od dnia 20 sierpnia 2020 r. do dnia 15 września 2021 r.

W pkt. I.3 rozstrzygnięcia decyzji Prezes UOKiK uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Zarzucona KPE praktyka polegała na stosowaniu w umowach na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej rozwiązania, które nakłada na konsumenta obowiązek dokonania wyboru pomiędzy:

- wyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym nałożeniu na niego obowiązku zapłaty 1200 zł

za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej w sytuacji złożenia przez konsumenta w ustawowym terminie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,

a

- niewyrażeniem zgody na rozpoczęcie pierwszego etapu prac przed upływem ustawowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnym doliczeniu do wynagrodzenia umownego kwoty 1200 zł za sporządzenie audytu oraz 799 zł za przygotowanie koncepcji dotyczącej elektrowni fotowoltaicznej.

Takie działanie Spółki godziło w dobry obyczaj polegający na niewprowadzaniu przez przedsiębiorcę barier finansowych, których celem jest ograniczenie ustawowych uprawnień konsumenta i zniekształcało zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przy zawieraniu umowy oraz po jej zawarciu.

Praktyka ta była stosowana od dnia 8 lutego 2021 r. do dnia 15 lutego 2022 r.

Prezes Urzędu ustalił, iż każde z ww. działań Spółki stanowiło odrębną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dwie ww. praktyki wywodzą się z tych samych postanowień wersji wzorca umowy, natomiast trzecia jest konsekwencją nieskutecznej próby wyeliminowania tych dwóch praktyk. Skutek stosowania ww. trzech praktyk jest ten sam - obciążanie konsumentów kosztami audytu i koncepcji. Mając na względzie powyższe, Prezes Urzędu uznał, iż w niniejszym przypadku należy nałożyć jedną karę pieniężną za stosowanie ww. trzech praktyk.

Prezes Urzędu zważył, że powyżej opisane działania Spółki oddziaływały na konsumentów w zakresie dotyczącym prawa do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów.

Wagę naruszenia należy określić jako bardzo znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywoływały w sferze fundamentalnych interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyki stosowane przez Spółkę godziły w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania kontraktu, ale ich skutki ujawniały się na etapie wykonywania kontraktu.

Prezes Urzędu stwierdził, że zarzucone Przedsiębiorcy w pkt. 1.1-3 sentencji decyzji praktyki miały charakter umyślny.

W ocenie Prezesa Urzędu, konstrukcja i treść umów nie była przypadkowa, ani też nie była efektem niezamierzonych działań. Spółka działając jako profesjonalny uczestnik rynku i zawierając z konsumentami umowy tylko w miejscu ich zamieszkania znała przepisy regulujące ten szczególny tryb zawierania umów, w tym związane z nim uprawnienia konsumentów oraz ograniczenia tych uprawnień, w zakresie wyrażenia żądania wcześniejszego wykonania umowy, prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy. Świadczy o tym fakt, iż w korespondencji z rzecznikami konsumentów postuluje się przepisami ustawy o prawach konsumenta i odpierała argumentacje dotyczące stosowania m.in. nieuczciwych praktyk rynkowych. Zatem wprowadzenie do treści umów postanowień dotyczących obarczania konsumentów kosztami audytu i koncepcji oraz sugerujących, iż wyrazili oni żądanie wcześniejszego wykonania umowy nie mogło być przypadkowe. W tym miejscu wskazać należy, iż Spółka wprowadziła do wzorca umownego postanowienia, o których mowa w pkt. 1.3 sentencji decyzji, w wyniku interwencji rzecznika konsumentów, zapewniając go, iż konsumenci otrzymają wybór w zakresie wyrażenia ww. żądania. Tymczasem dokonała takiej modyfikacji, która w każdym wariantcie była szkodliwa dla konsumentów. Jeśli bowiem konsument zaznaczył opcję „a”, w sytuacji odstąpienia od umowy w ustawowym terminie musiałby zapłacić wysokie opłaty (ok. 2000 zł). W sytuacji wyrażenia zgody na opcję „b” musiałby liczyć się z dodatkowymi kosztami, poza kwotą za przedmiot umowy (również w wysokości ok. 2000 zł).

Prezes Urzędu, w przypadku zarzuconych praktyk, za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie ich stosowania. Trzy praktyki zostały zaniechane jeszcze przed wszczęciem niniejszego postępowania. Uzasadnia to zmniejszenie kwoty bazowej o [xxxxx].

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał również podjęcie przez Spółkę starań, mających na celu zwrot oraz dokonanie zwrotu konsumentom, którzy skorzystali w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy z przysługującego im ustawowego prawa do odstąpienia od umowy i uiścili na rzecz Spółki jakiejkolwiek opłaty, tak wniesionych opłat. W tym przypadku Prezes Urzędu wziął jednak pod uwagę, że dobrowolna rekompensata objęta tylko tych konsumentów, którzy zdecydowali się odstąpić od umowy, a skutki zarzucanej Spółce praktyki obejmowały również tych konsumentów, którzy od umowy nie odstąpili. Wobec tego ta okoliczność łagodząca uzasadnia zmniejszenie kwoty bazowej o dodatkowe [xxxxxx].

Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Wskazać należy, że z oferty usług świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument, z obszaru całego kraju. Spółka do dnia 26 października 2021 r. prowadziła działalność w obrocie z konsumentami w zakresie sprzedaży i montażu instalacji fotowoltaicznych na terytorium województwa kujawsko-pomorskiego, łódzkiego, mazowieckiego, podlaskiego, warmińsko-mazurskiego i zachodniopomorskiego. Jednakże po ww. dniu stale poszerzała swoją działalność, zatrudniając przedstawicieli handlowych na terenie całego kraju. Omawiana okoliczność obciążająca w postaci znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia, uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu podwyższenie kwoty bazowej o [xxxxxxx].

Za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonych naruszeń, co uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o [xxxxxx].

Wszystkie wskazane okoliczności uzasadniają zwiększenie kwoty bazowej kary łącznie o [xx]. Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie praktyk, określonych w pkt. I.1, I.2 i I.3 sentencji niniejszej decyzji, na kwotę **1 723 533 zł** (słownie: jeden milion siedemset dwadzieścia trzy tysiące pięćset trzydzieści trzy złote) w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [xxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. oraz stanowi ok. [xxx] maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. V.1 sentencji niniejszej decyzji.

Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I.4 sentencji decyzji

Stwierdzona praktyka polegała na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa poprzez niewydawanie konsumentom wzoru formularza odstąpienia od umowy.

Takie działanie Spółki pozbawiło konsumentów istotnych informacji w zakresie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka ta mogła spowodować, iż konsumenci rezygnowali ze złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki zarówno w odniesieniu do pozaekonomicznych, jak i ekonomicznych

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie praktyki określonej w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **522 283 zł** (słownie: pięćset dwadzieścia dwa tysiące dwieście osiemdziesiąt trzy złote) w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [xx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. oraz ok. [xx] maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. V.4 sentencji niniejszej decyzji.

Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I.7 sentencji decyzji

Stwierdzona praktyka polegała na przekazywaniu konsumentom za pośrednictwem stron internetowych www.krajowyprojekt.pl oraz na portalu www.facebook.com/krajowyprojekt informacji na temat bezpłatności wykonywanego audytu, podczas gdy w sytuacji kiedy konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy na dostawę urządzeń i budowę elektrowni fotowoltaicznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, Spółka obciąża konsumenta kosztem audytu w wysokości 1200 zł.

Takie działanie wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie faktycznych kosztów audytu.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka ta mogła spowodować, iż konsumenci w wyniku przekazu reklamowego mogli zawrzeć z KPE umowę, na podstawie której Spółka władna była obarczać ich kosztami wykonania audytu. Zauważyć należy, iż informacja o darmowym audycie mogła zachęcić konsumentów do zawarcia z KPE umowy. Hasła o darmowych usługach czy towarach zwracają uwagę konsumentów. Mając na względzie treść reklamy konsumenci nie spodziewali się, że w jakimkolwiek przypadku będą zobowiązani do poniesienia kosztów audytu. Tymczasem konsumenci przystępowali do umowy ze Spółką, w której zastrzegła, że w sytuacji złożenia odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsument będzie obciążony kosztem wykonania audytu. Dla przypomnienia wskazać należy, iż KPE faktycznie nakładała na konsumentów powyższy obowiązek, a konsumenci uiszczali z tego tytułu kwotę 1 200 zł.

Prezes Urzędu stwierdził, że zarzucona Przedsiębiorcy w pkt. I.7 sentencji decyzji praktyka miała charakter umyślny. KPE miało świadomość sprzeczności przekazu reklamowego z praktyką. Informacje w tym zakresie kierowane były do Spółki przez rzecznika konsumentów i konsumenta.

Nie jest przy tym możliwe, aby Spółka nie zdawała sobie sprawy z konsekwencji swojego zaniechania w ww. zakresie. Mając na uwadze powyższe okoliczności, nie sposób twierdzić, że Spółka w zakresie opisanej praktyki naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami.

Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki zarówno w odniesieniu do pozaekonomicznych, jak i ekonomicznych interesów konsumentów. Pozaekonomicznym skutkiem tej praktyki było naruszenie prawa konsumenta do uczciwego traktowania przez profesjonalnego uczestnika rynku oraz prawa do udziału w obrocie gospodarczym prowadzonym zgodnie z przepisami prawa i poszanowaniem dobrych obyczajów. Ekonomicznym skutkiem było nałożenie na konsumenta, będącego pod wpływem reklamy o darmowym audycie, obowiązku zapłaty za wykonywany audyt w sytuacji złożenia przez niego oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

wyżej kary stanowi ok. [xxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. oraz ok. [xxx] maksymalnego wymiaru kary, przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. V.8 sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.i.k. karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Ad VI

Koszty postępowania

Przepis art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest zobowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 tej ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r., poz. 775 ze zm. - dalej: „k.p.a.”). Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism w toku postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w wysokości 140,20 zł.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm., dalej: „k.p.c.”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VI decyzji, na podstawie art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² k.p.c., Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji,

za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r., poz. 1144 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w wysokości 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Piotr Adamczewski