

POSTANOWIENIE

Dnia 24 października 2025 r.

Sąd Najwyższy w składzie:

SSN Elżbieta Karska

w sprawie z powództwa A. Sp. z o.o. w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na posiedzeniu niejawnym w Izbie Kontroli Nadzwyczajnej i Spraw Publicznych
w dniu 24 października 2025 r.

na skutek skargi kasacyjnej powódki od wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie
z 8 listopada 2024 r., sygn. VII AGa 120/24

- I. **odmawia przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania;**
- II. **zasądza od powoda A. Sp. z o.o. w W. na rzecz pozwanego Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 (trzysta sześćdziesiąt) zł tytułem zwrotu kosztów postępowania kasacyjnego z odsetkami ustawowymi za opóźnienie w spełnieniu świadczenia pieniężnego za czas po upływie tygodnia od dnia doręczenia postanowienia zobowiązanemu do dnia zapłaty.**

UZASADNIENIE

Wyrokiem z 8 listopada 2024 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie na skutek apelacji obu stron od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 6 grudnia 2023 r., XVII AmA 34/23 zmienił zaskarżony wyrok częściowo w ten sposób, że: (a) w punkcie pierwszym podpunkt

pierwszy oddalił odwołanie w części dotyczącej decyzji w punkcie I ppkt 1 oraz punkt III ppkt 1 oraz (b) w punkcie trzecim zasądził od A. spółki z ograniczoną odpowiedzialnością na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się orzeczenia, którym je zasądzono do dnia zapłaty tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, a także oddalił apelację powódki i orzekł o kosztach postępowania apelacyjnego.

Skargą kasacyjną z 14 lutego 2025 r. powodowa spółka zaskarżyła ww. wyrok w całości, wnosząc o uchylenie zaskarżonego wyroku w całości i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi Apelacyjnemu w Warszawie oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Wniosek o przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania oparto na przesłance występowania w sprawie istotnego zagadnienia prawnego (art. 398⁹ § 1 pkt 1 k.p.c.). W uzasadnieniu wniosku o przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania strona powodowa wskazała na istnienie potrzeby rozstrzygnięcia:

1. czy w świetle przepisów prawa, w szczególności art. 7a ust. 2 w zw. z art. 7a ust. 1 (w brzmieniu obowiązującym do 31 grudnia 2022 r. i od 1 stycznia 2023 r.) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. 2024 poz. 1796; dalej u.p.k.), reklamację stanowi jedynie oświadczenie wiedzy złożone przez konsumenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem obowiązku ciążącego na przedsiębiorcy wobec konsumenta, czy też reklamację stanowi także zastrzeżenie konsumenta dotyczące działania lub zaniechania przedsiębiorcy w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem obowiązku ciążącego na konsumentcie wobec przedsiębiorcy?
2. czy przepis art. 76 k.c. uprawnia przedsiębiorcę do wskazania konsumentowi form składania reklamacji, czy też przedsiębiorca jest zobowiązany do zapewniania konsumentowi możliwości złożenia reklamacji w każdej dowolnej formie i z wykorzystaniem każdego dostępnego sposobu komunikowania się konsumenta z przedsiębiorcą?

3. Czy w świetle art. 8 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. 2024 poz. 572; dalej :”k.p.a.”) w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumenta (tekst jedn. Dz.U. 2024 r. poz.1616; dalej: „u.o.k.i.k.”) w zw. z art. 32 Konstytucji RP w zw. z art. 28 u.o.k.i.k. w zw. z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k., stanowi przekroczenie zasady uznania administracyjnego – wydanie przez Prezesa UOKiK odmiennych decyzji (odpowiednio: stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i nakładającej karę pieniężną oraz decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 u.o.k.i.k. w sprawach, w których mają miejsce takie same okoliczności faktyczne i prawne; w szczególności, czy nie wykracza poza tę zasadę stwierdzenie w decyzji naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w sprawie, w której kwestionowane praktyki cechuje nawet mniejszy ciężar gatunkowy naruszenia i mniejszy uszczerbek po stronie konsumentów.

W odpowiedzi na skargę kasacyjną Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o odmowę przyjęcia skargi kasacyjnej powoda z 14 lutego 2025 r. do rozpoznania, ewentualnie o oddalenie skargi kasacyjnej powoda w całości oraz w każdym przypadku o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Najwyższy zważył, co następuje:

1. Stosownie do art. 398⁹ § 1 k.p.c. Sąd Najwyższy przyjmuje skargę kasacyjną do rozpoznania, jeżeli w sprawie występuje istotne zagadnienie prawne, istnieje potrzeba wykładni przepisów budzących poważne wątpliwości lub wywołujących rozbieżności w orzecznictwie sądów, zachodzi nieważność postępowania lub skarga kasacyjna jest oczywiście uzasadniona.

2. W niniejszej sprawie skarżący w pierwszej kolejności oparł wniosek o przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania na przesłance wskazanej w art. 398⁹ § 1 pkt 1 k.p.c., czyli na występowaniu w sprawie istotnych zagadnień prawnych.

3. Zgodnie z utrwalonym w orzecznictwie Sądu Najwyższego poglądem, przedstawienie okoliczności uzasadniających rozpoznanie skargi kasacyjnej ze względu na przesłankę istotnego zagadnienia prawnego polega na sformułowaniu tego zagadnienia i wskazaniu argumentów, które prowadzą do rozbieżnych ocen. Musi przy tym chodzić o zagadnienie nowe, dotychczas nierozpatrywane w judykaturze, które zarazem ma znaczenie dla rozpoznania wniesionej skargi kasacyjnej (zob. postanowienia Sądu Najwyższego z: 10 maja 2001 r., II CZ 35/01; 11 stycznia 2002 r., III CKN 570/01; 20 grudnia 2017 r., II CSK 473/17; 19 kwietnia 2018 r., I CSK 709/17; 23 maja 2018 r., I CSK 33/18). Powołanie się na występowanie w sprawie istotnego zagadnienia prawnego (art. 398⁹ § 1 pkt 1 k.p.c.) powinno spełniać wymagania stawiane zagadnieniu prawnemu przedstawianemu Sądowi Najwyższemu przez sąd drugiej instancji w razie powstania poważnych wątpliwości (art. 390 § 1 k.p.c.), których nie można rozwiązać za pomocą powszechnie przyjętych reguł wykładni prawa. Chodzi przy tym wyłącznie o poważne wątpliwości, wykraczające poza poziom zwykłych wątpliwości prawnych, które powstają niemal w każdym procesie decyzyjnym (zob. np. zob. postanowienia Sądu Najwyższego: z 8 maja 2015 r., III CZP 16/15; z 24 października 2012 r., I PK 129/12 oraz z 4 czerwca 2025 r., I CSK 2298/24). Innymi słowy istotne zagadnienie prawne powinno mieć odniesienie do regulacji prawnej, która powinna zostać przeanalizowana i opracowana, tak aby to wpierw sam skarżący mógł stwierdzić, że istotne zagadnienie prawne rzeczywiście występuje i dlatego powinien rozpoznać je Sąd Najwyższy (postanowienie Sądu Najwyższego z 7 maja 2015 r., III UK 206/13). Nie spełnia określonego w art. 398⁹ § 1 k.p.c. wymagania sformułowanie istotnego zagadnienia prawnego w sposób ogólny i nieprecyzyjny, a zwłaszcza ograniczenie się do samego postawienia pytania, bez odniesienia się do problemów interpretacyjnych przepisów (zob. postanowienia Sądu Najwyższego z: 25 lutego 2008 r., I UK 332/07, 21 maja 2008 r., I UK 11/08; 11 czerwca 2013 r., II UK 71/13).

4. Przenosząc powyższe na grunt niniejszej sprawy wskazać należy, że skarżący nie zdołał wykazać, że w niniejszej sprawie występują zagadnienia prawne spełniające opisane powyżej warunki.

5. W pierwszej kolejności należy podkreślić, że wbrew twierdzeniom skarżącego wątpliwości co do rozumienia pojęcia „reklamacja” na gruncie przepisu art. 7a u.p.k. nie stanowią zagadnienia, którego nie można rozwiązać za pomocą powszechnie przyjętych reguł wykładni.

6. Choć ustawa o prawach konsumenta nie zawiera definicji legalnej pojęcia „reklamacja”, to w literaturze formułowany jest pogląd, że reklamacja w rozumieniu art. 7a u.p.k. odnosi się do naruszenia przez przedsiębiorcę obowiązków wynikających z treści łączącego go z konsumentem stosunku obligacyjnego (tak T. Czech, *Prawa Konsumenta. Komentarz*, Warszawa 2020, art. 7a, Nt 16, s. 209) bądź też, że "jako reklamację traktować [należy] wszystkie zgłoszone przez konsumenta zastrzeżenia co do jakości świadczenia objętego zakresem przedmiotowym ustawy" (tak P. Stec, w: B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Komentarz Ustawa o Prawa Konsumenta*, 2024, art. 7a, Nb 1). Ponadto wskazuje się w piśmiennictwie, że w reklamacji może zostać zgłoszone odpowiednie żądanie w stosunku do przedsiębiorcy (zob. art. 561⁵ k.c.), w którym mowa jest o żądaniu wymiany rzeczy, usunięcia wady i oświadczeniu o obniżeniu ceny), a także wezwanie do wypełnienia ciążącego na nim obowiązku (tak T. Czech, *Komentarz do art. 7a ustawy o prawach konsumenta*, Legalis 2020, s. 210). Reklamacja może stanowić więc wezwanie do spełnienia świadczenia w rozumieniu art. 455 k.c. Zauważa się także, że reklamacja powinna co najmniej zawierać stwierdzenie konsumenta, iż uważa on zachowanie przedsiębiorcy za naruszenie jego obowiązków wynikających z łączącego go z konsumentem stosunku prawnego. Może ono wynikać też pośrednio z treści zgłoszonego przedsiębiorcy żądania (np. usunięcia niezgodności sprzedanego towaru z umową przez jego naprawę) (zob. M. Pecyna (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*, wyd. 1, 2025).

7. Wielki Słownik Języka Polskiego PAN definiuje pojęcie „reklamacja” jako: (1a) zgłoszenie odpowiednim osobom, że towar, który ktoś u nich kupił jest wadliwy lub wykonana usługa, za którą ktoś im zapłacił została źle wykonana, skutkujące żądaniem naprawienia szkód lub zwrotu pieniędzy (1b) tekst reklamacji – zgłoszenia (2) zwolnienie od obowiązku służby wojskowej. Słownik Języka Polskiego PWN z kolei podaje następującą definicję hasła „reklamacja”:

1. „zwrócenie się do dostawcy, producenta, wykonawcy usługi w sprawie ujawnionych wad towaru, niedokładności w dostawie, w rachunku, w wykonaniu usługi itp. Z żądaniem naprawienia szkód” 2. „zażalenie, skarga złożone w tej sprawie”.

8. Zastosowanie podstawowych reguł wykładni (językowej, systemowej i celowościowej), mając na uwadze powyższe rozumienie pojęcia „reklamacja” wśród językoznawców, jak i w literaturze przedmiotu, oraz biorąc pod uwagę horyzontalny charakter przepisu art. 7a u.p.k. (dotyczący wszystkich branż poza objętymi wyłączeniem), a także zasadniczy cel ustawy o prawach konsumenta, jakim jest ochrona konsumenta będącego z reguły słabszą stroną stosunku umownego, pozwala na zrekonstruowanie treści pojęcia „reklamacja” na gruncie art. 7a u.p.k. jako zastrzeżenia konsumenta dotyczącego zarówno niewykonania lub nienależytego wykonania przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z umowy, jak i działań lub zaniechań przedsiębiorcy związanych ze sposobem realizacji obowiązków przez konsumenta.

9. Nie uniemożliwiają powyższej interpretacji definicje pojęcia „reklamacja” zawarte w różnych, cytowanych przez skarżącego, aktach prawnych. Przepisy poszczególnych wymienionych przez skarżącego aktów prawnych (odnoszące się do pojęcia „reklamacja”) traktowane są w literaturze przedmiotu – w zakresie stosunków prawnych normowanych tymi ustawami - za przepisy szczególne w stosunku art. 7a u.p.k., o ile stosunki te byłyby objęte także zakresem przedmiotowym ustawy o prawach konsumenta (zob. M. Pecyna (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Komentarz*, wyd. 1, 2025).

10. Podstaw do przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania nie daje także drugie ze sformułowanych przez skarżącego zagadnień prawnych, a sprowadzające się do pytania o możliwość ograniczenia przez przedsiębiorcę dopuszczalnych dróg wniesienia reklamacji przez konsumenta. Przede wszystkim uzasadnienie wniosku o przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania w tym zakresie nie zawiera pogłębionej analizy prawnej, wyjaśniającej na czym polega trudność w dekodowaniu norm prawnych zawartych w powołanym przepisie art. 76 k.c. Skarżący nie odwołał się tu do poglądów doktryny czy orzecznictwa sądów, a ograniczył się do postawienia pytania, przytoczenia regulacji prawnych dotyczących

form wnoszenia reklamacji w określonych branżach oraz polemiki z ocenami dokonanymi przez sądy obu instancji.

11. Analogiczne uwagi należy odnieść także do trzeciego ze sformułowanych przez skarżącego zagadnień prawnych mających uzasadniać przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania. Również w przypadku pytania o granice uznania administracyjnego, sformułowane zagadnienie nie spełnia wymagań stawianych zagadnieniu prawnemu, o którym mowa w art. 398⁹ § 1 pkt 4 k.p.c. Podobnie jak w przypadku drugiego ze sformułowanych zagadnień skarżący prowadzi tu polemikę z zaskarżonym orzeczeniem, starając się podważyć przyjęty przez Sąd Apelacyjny pogląd. Uzasadnienie wniosku stanowi więc w istocie próbę zaangażowania Sądu Najwyższego do kolejnej weryfikacji instancyjnej prawidłowości dokonania przez Sąd drugiej instancji ustaleń faktycznych i oceny prawnej w sprawie, co nie jest celem postępowania kasacyjnego i nie może skutecznie uzasadniać wniosku o przyjęcie skargi kasacyjnej do rozpoznania ze względu na przesłankę przedsądu przewidzianą w art. 398⁹ § 1 pkt 4 k.p.c.

12. Mając powyższe na uwadze, Sąd Najwyższy na podstawie art. 398⁹ § 2 k.p.c. odmówił przyjęcia skargi kasacyjnej do rozpoznania. O kosztach postępowania kasacyjnego Sąd Najwyższy orzekł na podstawie art. 98 § 1, 1¹ i 3 k.p.c., art. 99 k.p.c. i art. 108 § 1 k.p.c. w związku z art. 398²¹ k.p.c. w związku z art. 391 § 1 k.p.c. oraz § 14 ust. 2 pkt 3 w związku z § 14 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (tekst jedn. Dz.U. 2023 , poz. 1935).

[r.g.]

[a.ł]

