

**PREZES URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 1 grudnia 2003 r.

RPZ-61/18/03/MK

DECYZJA Nr RPZ 26/2003

Na podstawie art. 23c ust. 1 w zw. z art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. *o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. z 2003r., nr 86, poz. 804)* oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i par. 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172)*, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko TV Promotion Group sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Kościuszki 107/8.

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- 1. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, nienależyte wykonywanie obowiązku zwrotu świadczenia spełnionego przez konsumenta odstępującego od umowy zawartej na odległość, określonego w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)* **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**
- 2. zobowiązuje się TV Promotion Group sp. z o.o.**, w terminie miesiąca od uprawomocnienia się decyzji do złożenia podczas emitowania oferty telewizyjnej, czterokrotnego w odstępach tygodniowych oświadczenia, o następującej treści:

„TV Promotion Group sp. z o.o. oświadcza, iż prawomocną decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zostało uznane działanie polegające na dokonywaniu ze znacznym opóźnieniem zwrotu kwot wpłaconych przez konsumentów, którzy w terminie 10 dniu odstąpili od umowy. Mocą tej decyzji Spółka została zobowiązana do niezwłocznego wykonywania obowiązku zwrotu sum pieniężnych należnych konsumentom”.

Uzasadnienie

TV Promotion Group sp. z o.o. (zwana dalej Spółką) prowadzi sprzedaż wysyłkową z wykorzystaniem reklam w telewizji. Zasadą funkcjonowania Spółki jest składanie konsumentom oferty zawarcia umowy sprzedaży drogą telewizyjną i przyjmowanie telefonicznych bądź pisemnych zamówień na konkretne towary. Umowy zawierane bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, podlegają reżimowi ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*

(Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Zgodnie z art. 7 ust. 1 ww. ustawy konsument, który zawarł umowę na odległość może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu od wydania rzeczy. W takiej sytuacji umowa uważana jest za niezawartą a konsument jest zwolniony z wszystkich zobowiązań. To, co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty przedpłaty (art. 7 ust. 3 ustawy). W związku ze skargami, w których konsumenci wskazywali na zbyt długi (nawet 4 miesiące) termin oczekiwania na zwrot spełnionego świadczenia Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanowił wszcząć postępowanie wyjaśniające. Celem postępowania było ustalenie czy i w jakim terminie wykonywany jest obowiązek zwrotu świadczenia pieniężnego konsumentowi, który odstępuje od umowy. W ramach tego postępowania przeprowadzono kontrolę w Biurze Zarządu Spółki. Materiały zgromadzone podczas kontroli potwierdziły brak należytej staranności przy podejmowaniu przez Spółkę działań związanych z odstąpieniem konsumenta od umowy.

W związku z powyższym w dniu 6 listopada br. wszczęto na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. *o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity – Dz. U. z 2003r., Nr 86, poz. 804)*, postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 23a ust. 1 ww. ustawy. Zgodnie z tym przepisem, za praktykę taką rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Spółce zarzucono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na nienależytym wykonywaniu obowiązku określonego w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)*.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił i zważył, co następuje:

W przypadku umów na odległość ustawodawca dopuścił odstępstwo od zasady trwałości umów. Przyznając konsumentowi prawo odstąpienia od umowy zamierzano uchronić go przed niebezpieczeństwami związanymi z brakiem możliwości zapoznania się z przedmiotem świadczenia przed zawarciem umowy oraz realizacją uprawnień związanych z odpowiedzialnością kontrahenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Konsument może więc w terminie 10 dni od dnia wydania rzeczy bądź, w przypadku usług, od dnia zawarcia umowy złożyć stosowne oświadczenie. Nie jest konieczne, aby oświadczenie o odstąpieniu od umowy dotarło do przedsiębiorcy przed upływem tego terminu (por. *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz.*, Ewa Łętowska, wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, str. 34). Skutkiem zgodnego z ustawą odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość jest przywrócenie stanu rzeczy istniejącego przed nawiązaniem stosunku umownego (*restitutio ad integrum*). Zarówno Spółce jak i konsumentowi przysługuje roszczenie o zwrot świadczenia spełnionego na podstawie umowy. Świadczenie Spółki ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Konsumentowi natomiast powinna zostać zwrócona suma pieniężna, uiszczona tytułem zapłaty za towar. Jeżeli dokonał jakichkolwiek przedpłat należą mu się od nich odsetki ustawowe od daty przedpłaty.

W toku prowadzonego postępowania Urząd ustalił, iż Spółka nie prowadzi rejestru towarów zwracanych przez klientów odstępujących w terminie 10 dni od umowy. Z tego

względu aby zbadać terminowość zwracania świadczeń spełnionych przez konsumenta, konieczne było dokonanie zestawienia wszystkich reklamacji zwróconych przez klientów towarów, którzy w ramach transakcji zakupu zawarli umowy na odległość. Dokonano więc zestawień z wybranych miesięcy – czerwca i lipca br. Z powodu braku odpowiednich rejestrów, Spółka przyjęła jako datę rezygnacji datę wpisaną na zestawieniach sporządzonych raz w tygodniu, zbiorczo dla wszystkich zwracanych towarów. Taka praktyka nie jest niestety korzystna dla konsumentów korzystających ustawowego prawa do odstąpienia od umowy. Spółka wszystkie towary przesyła do firm serwisowych co znacznie wydłuża termin oczekiwania konsumenta. Podczas kontroli ustalono, iż od umów zawartych w czerwcu i lipcu br. konsumenci odstąpili w 130 przypadkach. Do dnia 21 października br. tylko 7 z tych klientów otrzymało zwrot świadczenia.

Urząd wezwał również Spółkę do przedstawienia sporządzonych przez pocztę zestawień przekazów pieniężnych na rzecz klienta dokonanych przez Spółkę w miesiącach od czerwca do października. Zestawienie przekazów z dnia 6 sierpnia wskazywało na realizację zwrotu świadczenia konsumentom, którzy podpisali umowy w marcu – 4, kwietniu – 4, maju – 3, czerwcu – 1. Spośród czterech klientów, którzy podpisali umowy w marcu, przynajmniej dwóch złożyło oświadczenie o odstąpieniu od umowy w ustawowym terminie 10 dni (skargi tych konsumentów stały się impulsem Urzędu do wszczęcia postępowania wyjaśniającego). Dla przykładu można również wskazać, iż w dniu 14 sierpnia br. Spółka dokonywała przekazów dotyczących umów zawartych w marcu br. – 15, kwietniu br. – 10, maju br. – 5, czerwcu – 3. Spółka przyznała, że w wyniku powstałych zatorów płatniczych obowiązek zwrotu świadczenia pieniężnego konsumenta, nie jest realizowany z chwilą podjęcia informacji o odstąpieniu konsumenta od umowy. Według Spółki średni termin spełnienia należącego się konsumentowi świadczenia wynosi od 4-6 tygodni. Materiały uzyskane w toku kontroli wskazują jednak na znacznie dłuższy termin oczekiwania konsumenta na zwrotne świadczenie. Na dzień kontroli jedynie 5% konsumentów, którzy podpisali umowy w czerwcu i lipcu trzymało zwrot gotówki w terminie poniżej 3 miesięcy. Nawet gdyby Spółka zrealizowała swój obowiązek zaraz po kontroli dokonanej przez Urząd (co w świetle dotychczasowej jej praktyki jest raczej mało prawdopodobne) termin realizacji obowiązku wyniósłby nawet 4 miesiące.

Istotą praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wymagane jest spełnienie dwóch przesłanek. Po pierwsze działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne. Po drugie naruszać musi zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność postępowania Spółki przejawia się w niewłaściwym realizowaniu obowiązku ustanowionego w art. 7 ww. ustawy. Kwestią podstawową jest tutaj termin, w którym przedsiębiorca winien dokonać zwrotu konsumentowi wpłaconych przez niego kwot. Ustawa o niektórych (...) terminu takiego nie wskazuje wprost. Nie można jednak na tej podstawie wysnuć wniosku, iż termin ten jest w ogóle nie oznaczony, a przedsiębiorca ma całkowitą swobodę w tym zakresie. Konsekwencją takiego wniosku byłoby bowiem przyjęcie, iż przedsiębiorca powinien zwrócić pieniądze dopiero po wezwaniu konsumenta, dokonany w trybie art. 455 k.c. W przekonaniu Urzędu taka interpretacja jest nie do pogodzenia z naturą zobowiązań stron umowy wzajemnej po jej rozwiązaniu. Pomijając już

zagadnienie, iż odstąpienie od umowy samo w sobie może pełnić funkcję wezwania do zapłaty, nie ma wątpliwości, iż każdej z nich przysługuje wymagalne roszczenie o zwrot swojego świadczenia. Zwrot ten powinien nastąpić co do zasady równocześnie, skoro w świetle treści art. 496 k.c. każdej ze stron przysługuje prawo zatrzymania do czasu, aż druga strona nie zaoferuje zwrotu otrzymanego świadczenia albo nie zabezpieczy roszczenia o zwrot.

Jeżeli zatem konsument odstąpił od umowy i zwrócił nabytą rzecz przedsiębiorcy, przedsiębiorca ten winien niezwłocznie dokonać zwrotu wpłaconych przez konsumenta kwot.

Termin „niezwłocznie” nie oznacza oczywiście wykonania obowiązku natychmiastowo. Powinien to być termin realny, możliwy do zachowania w konkretnych okolicznościach. To czy termin jest realny ustala się według kryteriów obiektywnych. Brak jasnych reguł funkcjonowania procedury przyjmowania zwrotów od konsumentów odstępujących od umowy w ustawowym nie stanowi dla przedsiębiorcy usprawiedliwienia dla nieterminowego wykonywania obowiązku określonego ustawą. Brak ładu i niedoskonałości organizacyjne to zjawiska powstałe z winy Spółki. W żadnej mierze odpowiedzialnością za ich skutki nie można obciążyć konsumenta.

Dodatkowo należy przypomnieć, iż Spółka zobowiązana jest także do zapłaty odsetek ustawowych od przedpłat dokonanych przez konsumenta (art. 7 ust. 3 ww. ustawy). Stanowią one wynagrodzenie dla konsumenta – za ostatecznie – bezpodstawne korzystanie z pieniędzy konsumenta (por. *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz.*, Ewa Łętowska, wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, str. 38).

Spełniona została również druga przesłanka przepisu powołanego w sentencji. Specyfika sprzedaży wysyłkowej przejawia się m.in. na tym, że oferta przedstawiona w telewizji trafia do nieograniczonego kręgu konsumentów. Spółka przyznaje, że w skali miesiąca dokonuje wysyłek na poziomie kilkudziesięciu tysięcy paczek, a co za tym idzie także ilość zwrotów jest znaczna. Postępowanie kwestionowane przez Urząd nie ma więc wymiaru jednostkowego, narusza interes zbiorowy konsumentów.

Uwzględniając powyższe, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał zachowanie przedsiębiorcy wskazane w sentencji za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Urząd skorzystał korzystał z prawa określonego w art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. nałożenia na Przedsiębiorcę obowiązku publikacji decyzji bądź złożenia oświadczenia o treści i formie wskazanej przez Urząd. Biorąc pod uwagę ochronę interesów ekonomicznych konsumentów, celowe jest, jest zdaniem Urzędu, poinformowanie potencjalnych klientów o naruszeniach, których dopuszcza się Spółka.

Zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ par.2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Otrzymuje:
TV Promotion Group sp. z o.o.
Ul. Kościuszki 107/8
61-013 Poznań

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Poznaniu
Edward Stawicki