



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE**

RKR-61-26/04/BR- /04

Kraków, dn. 30 września 2004 r.

DECYZJA Nr RKR - 33 /2004

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172, ze zm.), po przeprowadzeniu – z urzędu – postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę Andrzeja Wnęka zamieszkałego w Krakowie przy ul. Starowiślnej 49/2, działającego pod firmą: „Emily” Sklep Obuwniczy, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularzy zgłoszeń reklamacyjnych zawierających sformułowania:

- *„Wg postanowień art. 557 § 1 Kodeksu Cywilnego sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za wady towaru, jeżeli klient wiedział o wadzie towaru w czasie zakupu”;*
- *„Zgodnie z art. 560 § 1 Kodeksu Cywilnego klient nie może żądać zwrotu pieniędzy lub wymiany obuwia na nową parę jeżeli wada jest usuwalna i sprzedawca ją usunie prawidłowo”;*
- *„Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14-21 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. Dystrybutor zastrzega sobie prawo przesunięcia terminu reklamacji jeżeli buty nie zostaną dostarczone przez sklep w ciągu 5 dni do oceny”;*
- *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia.... Towar przyjęto do depozytu dnia...” – co może wprowadzać konsumentów w błąd.*

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

W dniu 20 sierpnia 2004 r. postanowieniem nr RKR-175/2004 organ antymonopolowy wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania - przez przedsiębiorcę Andrzeja Wnęka działającego pod firmą: „Emily” Sklep Obuwniczy, zamieszkałego w Krakowie przy ul. Starowiślnej 49/2 - praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularzy zgłoszeń reklamacyjnych zawierających sformułowania przywołane w sentencji niniejszej decyzji.

Wszczęcie postępowania poprzedziło przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, w toku którego ustalono, iż Przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami dwa typy druków zgłoszeń reklamacyjnych.

Po dokonaniu analizy ich zapisów organ antymonopolowy uznał, iż oba są niezgodne z przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Pierwszy z druków, stosowany przez Przedsiębiorcę do dnia 29 lipca 2004 r., w pkt 8 i 9 zawierał zapisy:

- „*Wg postanowień art. 557 § 1 Kodeksu Cywilnego sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności za wady towaru, jeżeli klient wiedział o wadzie towaru w czasie zakupu*”;
- „*Zgodnie z art. 560 § 1 Kodeksu Cywilnego klient nie może żądać zwrotu pieniędzy lub wymiany obuwia na nową parę jeżeli wada jest usuwalna i sprzedawca ją usunie prawidłowo*”;
- „*Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14-21 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. Dystrybutor zastrzega sobie prawo przesunięcia terminu reklamacji jeżeli buty nie zostaną dostarczone przez sklep w ciągu 5 dni do oceny*”;

tj. odwoływał się do nie obowiązujących od dnia 1 stycznia 2003 r. w stosunkach z konsumentami przepisów Kodeksu Cywilnego.

Zgodnie bowiem z treścią art.531¹ k.c. przepisy art. 535 – 602 k.c. stosuje się do sprzedaży konsumenckiej tylko w takim zakresie, w jakim sprzedaż ta nie jest uregulowana odrębnymi przepisami - w tym przypadku przepisami przywołanej wyżej ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej /.../.

Treść wskazanych punktów zgłoszenia reklamacyjnego wprowadza zatem konsumenta w błąd co do obowiązujących przepisów, przysługujących uprawnień w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową, jak również – wynikającej z zapisu art. 10 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej /.../ - odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego, jeżeli towar jest niezgodny z umową.

W drugim z kolei z przedłożonych przez Przedsiębiorcę druków – stosowanym od dnia 30 lipca 2004 r. - znalazł się zapis: „*Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia... Towar przyjęto do depozytu dnia...*”. Tymczasem - w świetle art. 8 ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej /.../ - konsumentowi przysługuje prawo

do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową (reklamacji), a przedsiębiorcy przysługuje termin 14 dni od przyjęcia zgłoszenia na ustosunkowanie się do żądania konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz kiedy i w jaki sposób usunie zgłoszone wady, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformuje o przyczynach odmowy. A zatem, również i ten zapis zawierał wprowadzające w błąd informacje.

Przedsiębiorca – ustosunkowując się do przedstawionych przez organ antymonopolowy zarzutów - w piśmie z dnia 20 września 2004 r. oświadczył, iż z dniem 21 września 2004 r. wycofuje się ze stosowania w obrocie z konsumentami wzory druków ”Zgłoszenia reklamacyjnego” kwestionowane przez organ antymonopolowy.

Równocześnie przedłożył nowy wzór druku wraz z oświadczeniem, że wprowadza go do obrotu z konsumentami z dniem 21 września 2004 r.

Po przeprowadzeniu analizy treści nowego druku organ antymonopolowy uznał, iż nie narusza ona przepisów ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej /.../.

W świetle powyższego uznać należało, iż przedsiębiorca Andrzej Wnęk działający pod firmą: „Emily” Sklep Obuwniczy zaprzestał stosowania praktyki określonej w art. 23 a ww. ustawy o ochronie /.../, tj. naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Przepis art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie /.../ stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie /.../, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury
Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Andrzej Wnęk
„Emily” Sklep Obuwniczy
ul. Starowiślna 49/2
31-038 Kraków
adres do korespondencji:

ul. Starowińska 82
31-052 Kraków

2.RKR a/a