

**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK w GDAŃSKU
RGD.61-48/05/06/AW**

Gdańsk, dnia 30 czerwca 2006r.

DECYZJA nr RGD.14/2006

I. Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) oraz stosownie do treści art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 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 ze zmianami), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wejherowie,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działania przedsiębiorcy R.Z., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą: BIELIK Usługi Pralnicze R.Z., polegające na stosowaniu od 01 października 2004r. w „Regulaminie pralni” zapisu pkt 6 o treści: „reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze”, który jest zbieżny w swojej treści z niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru takich postanowień pod poz. 140, **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** w rozumieniu art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i Konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które wpisane zostały do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ § 2 Kpc, i na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez sprzeczne z 638 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.) informowanie konsumentów o przysługującym im terminie składania reklamacji

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania od dnia 30 listopada 2005r.

II. Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) oraz stosownie do treści art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 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 ze zmianami), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działania przedsiębiorcy R.Z., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą: BIELIK Usługi Pralnicze R.Z., polegające na stosowaniu od 1 grudnia 2005r. w

„Regulaminie pralni” zapisu pkt 6, o treści: „reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy”, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez sprzeczne z art. 638 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.) informowanie konsumentów o przysługującym im terminie składania reklamacji **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania od dnia 06 kwietnia 2006r.**

UZASADNIENIE

Do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wejherowie o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w przedmiocie stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy R.Z., prowadzącego działalność pod nazwą BIELIK Usługi Pralnicze R.Z. w Rumi (zwanego dalej: „przedsiębiorcą” lub „stroną”) polegającej na stosowaniu w pkt. 6 regulaminu tego przedsiębiorcy zapisu o treści *„reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze”*.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej „Prezesem Urzędu” lub „organem antymonopolowym”), w dniu 30 stycznia 2006r. wniosek uwzględnił i wszczął na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wejherowie, przeciwko ww. przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez umieszczanie we wzorcu umownym zwanym „Regulaminem pralni” zapisu pkt. 6 o treści *„reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze”*, który jest:

- 1) niezgodny z art. 638 Kodeksu cywilnego i spełnienia przesłanki art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) zwanej dalej: *„ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”*,
- 2) zbieżny z klauzulą zamieszczoną pod poz. 140 rejestru klauzul niedozwolonych i spełnia przesłanki art. 23a ust. 2 ww. ustawy.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca oświadczył, że:

- *„Regulamin, a w nim pkt 6 został zaczerpnięty z profesjonalnego pisma „Pralnictwo” kierowanego do usługodawców tej branży. Wywieszając Regulamin w pralni byłem przekonany, że jest on zgodny z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.”*
- *„(...) po wprowadzeniu nowego Regulaminu w życie, miała miejsce sytuacja, w której pseudo klient wykorzystał fakt nowego już Regulaminu i po odbiorze marynarki z pralni, oddał ją kolejnego dnia rano twierdząc, że ma ona plamę. Po przyjęciu reklamacji okazało się, że owszem marynarka ma plamę, ale również czuć ją dymem od papierosów i jest przepocona.”*
- *„Regulamin wywieszony w zakładzie jest jedynym narzędziem obrony przed nieuczciwymi konsumentami. Ponadto (...) regulamin pralni również chroni interesy każdego uczciwego klienta.”*

Przedsiębiorca złożył dodatkowo wyjaśnienia, że po sugestiach Rzecznika Konsumentów w Wejherowie dokonał zmian w regulaminie świadczenia usług, w wyniku czego od 1 grudnia 2005r. zapis pkt. 6 brzmi „*reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy*”.

Ze względu na fakt, że zmieniona treść zapisu wciąż nie eliminowała zarzucanych przedsiębiorcy naruszeń, godzących w interesy konsumentów, organ antymonopolowy postanowił rozszerzyć z urzędu zakres prowadzonego postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o dodatkowy zarzut polegający na stosowaniu od dnia 1 grudnia 2005r. przez przedsiębiorcę we wzorcu umownym „*Regulamin pralni*” zapisu pkt 6 o treści „*reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy*”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o rozszerzeniu postępowania przedsiębiorca poinformował, że od 6 kwietnia 2006r. usunął kwestionowany zapis umowy z regulaminu oraz dodał, że „*wszelkie reklamacje dotyczące jakości usług są przyjmowane niezależnie od terminu ich zgłaszania*”.

W wyniku przeprowadzonego postępowania organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny:

Rzecznik Konsumentów, który wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 tej ustawy).

Strona niniejszego postępowania R.Z. działający pod firmą: Bielik Usługi Pralnicze R.Z. jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Gdyni pod nr 55733. Przedmiotem działalności Strony jest m.in.: pranie i czyszczenie wyrobów włókienniczych i futrzarskich. Miejscem prowadzenia działalności gospodarczej wskazanym przez Wnioskodawcę, jak również przez przedsiębiorcę jest zakład przy ul. Gdyńskiej 13 w Rumi.

Strona postępowania w okresie od 01 października 2004r. do 30 listopada 2005r. stosowała w obrocie z konsumentami formularz regulaminu pralni, który w pkt 6 zawierał zapis o treści „*reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze*”. W dniu 1 grudnia 2005r. przedsiębiorca zmienił kwestionowany zapis zastępując go treścią „*reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy*”, a w dniu 06 kwietnia 2006r. usunął go z regulaminu.

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1).

Ustalając w art. 385³ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zmianami) katalog niedozwolonych postanowień umownych, ustawodawca posłużył się zwrotem „*w szczególności*”, co oznacza, że ma on charakter otwarty, a wskazane w nim rodzaje praktyk uznać należy jedynie za przykładowe.

Zgodnie z treścią art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji [...] „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne*

działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów". Z kolei art. 23a ust. 2 precyzuje jedynie pewne formy i przejawy takich działań, określając, że „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.

Stosownie do przepisu art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „ilekroć w ustawie jest mowa o konsumencie, należy przez to rozumieć konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.)”. Zgodnie z przepisem art. 22¹ K.c. „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

Jak wynika z powołanych przepisów do postawienia przedsiębiorcy zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest spełnienie dwóch przesłanek:

- ✓ bezprawności działania przedsiębiorcy,
- ✓ wykazania, że działanie to narusza interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie przedsiębiorcy postawiono zarzut podejmowania działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu we wzorcu umownym zwanym „Regulaminem pralni” zapisów, tj.:

- ✓ „reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze” w okresie od 01 października 2004r. do 30 listopada 2005r.,
- ✓ „reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy” w okresie od 01 grudnia 2005r. do 06 kwietnia 2006r.,

będących bezprawnym działaniem przedsiębiorcy godzącym w interesy konsumentów oraz postanowieniem zbieżnym w swojej treści z niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru takich postanowień pod poz. 140.

Dla zastosowania art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w pierwszej kolejności zachodzi konieczność wykazania, że działanie przedsiębiorcy będące przedmiotem postawionego w niniejszym postępowaniu zarzutu nosi znamiona bezprawności.

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, czy dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. „Sprzeczne z prawem” są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Dla ustalenia bezprawności działania przedsiębiorcy wystarczy ustalenie, że jego określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (*por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz pod redakcją Janusza Szwejki, Urząd Antymonopolowy, Warszawa 1994, s.38-39*).

Dla udowodnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie jest wymagane wykazanie, że przedsiębiorca je stosujący zajmuje szczególną, kwalifikowaną (dominującą) pozycję na rynku. Źródłem tego rodzaju praktyk nie jest bowiem jedynie siła ekonomiczna i władza rynkowa profesjonalisty, ale jego przewaga nad nieprofesjonalnymi uczestnikami obrotu, przejawiająca się nie tyle w indywidualnych transakcjach, co w relacjach z nieskonkretyzowaną - co do ilości - grupą odbiorców. Jeśli relacje te charakteryzują się pewną wspólną cechą, to występowanie takiego właśnie wyróżnika w stosunkach danego rodzaju, nawiązywanych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentami wskazuje, że – w danej, konkretnej sprawie – mamy do czynienia nie z sumą indywidualnych interesów, ale ze zbiorowym interesem konsumentów. Może on zostać naruszony również i w tych sytuacjach, gdy kwestionowanymi działaniami przedsiębiorcy dotknięci są nie tylko aktualni, ale również potencjalni jego klienci, do których jest adresowana np. informacja o produkcie czy usługach. Brak dostatecznej wiedzy ogranicza, czy wręcz uniemożliwia nabywcom podjęcie przemyślanej i w pełni suwerennej decyzji o zakupie określonych towarów i usług. Bywa również powodem potencjalnego zagrożenia dla konsumenta, stanowiąc niejednokrotnie przyczynę nieporozumień w obrocie konsumentskim i rażące naruszenie interesów konsumentów. Informacja niepełna jak też i braki w informacji naruszają gwarancję bezpieczeństwa ekonomicznego konsumenta, który zdany jest na uznaniową, opartą na niejasnych przesłankach postawę profesjonalisty (przedsiębiorcy). Wyczerpujące informacje na temat danej oferty sprzedaży powodują, iż konsument wybór o jej przyjęciu lub odrzuceniu, podejmuje świadomie, wybierając dla siebie wariant najkorzystniejszy. Przepis art. 23a ust. 1 i 2, który w sposób szczególny akcentuje prawo konsumenta do informacji. Stąd też na profesjonalnych uczestnikach rynku, którzy nie chcą się narazić na zarzut stosowania antykonsumenckich praktyk, ciężą wyraźnie określone w tym zakresie obowiązki, związane z udzielaniem prawdziwej, pełnej i zrozumiałej informacji na temat oferowanych usług lub produktów, co znalazło swój wyraz w unormowaniach prawnych, m.in. w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz.U. 2003r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.).

Zgodnie z ustaloną linią orzecznictwa – umowa z pralnią chemiczną o czyszczenie odzieży ma charakter umowy o dzieło (art. 627- 646 K.c.) – wyrok Sądu Najwyższego – Izba Cywilna i Administracyjna z dnia 20 maja 1986 r. III (CRN 82/86, OSNCP 1987/8 poz. 125). Nie ulega wątpliwości, że w przypadku umowy o dzieło zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.) zwaney dalej „Kc”, dotyczące rękojmi za wady dzieła (art. 636-638 Kc).

Sprzeczność z prawem opisanego czynu wywieść można wprost z przepisów tej ustawy, która w art. 638 stanowi, że do rękojmi za wady dzieła stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Wynika to stąd, że rękojmia za wady przy sprzedaży była pierwowzorem dla rękojmi przy umowie o dzieło. Umowa o dzieło jest ma na celu osiągnięcie zindywidualizowanego przedmiotu, zaspokajającego indywidualne potrzeby zamawiającego. Przy umowie o dzieło zamawiającemu przysługują uprawnienia, pozwalające mu wpływać na sposób wykonania dzieła. Do rękojmi za wady dzieła przewidziane przy rękojmi przy sprzedaży w pełni mają zastosowanie przepisy o zawiadomieniu drugiej strony w określonym terminie o wykryciu wad oraz utarcie uprawnień w razie niezachowania tego terminu. Art. 568 Kc stanowi, że: „*uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne wygasają po upływie roku (...)*”. Od momentu wydania dzieła zaczyna się też bieg terminów, po upływie których wygasają uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne (art. 568 Kc) lub wady prawne (art. 576 Kc).

Sporny zapis regulaminu zarówno przed jak i po zmianie, ograniczający termin składania reklamacji w dniu odbioru lub w ciągu 24 godzin od odebrania rzeczy, pozbawia kupującego podstawowego uprawnienia w zakresie reklamacji, tj. rękojmi za wady dzieła oraz stanowi naruszenie szeroko pojętego prawa konsumenckiego.

Zgodnie z doktryną prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania” (E. Łętowska: *„Prawo umów konsumenci- kich, Warszawa 2002r.*).

W tym stanie rzeczy Prezes UOKiK uznał, iż stosowanie w regulaminie pralni Bielik zapisu o treści *„reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze”*, następnie zmienionej na *„reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy”*, jako naruszające art. 638 Kc, jest bezprawne i jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w regulami- nie pralni.

Mając to na uwadze, Prezes UOKiK uznał, że działania Strony polegające na sto- sowaniu zakwestionowanych zapisów spełniają pierwszą z dwóch przesłanek, tj. bezpraw- ność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu art. 638 Kc, co jednocześnie naru- sza określony w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia praktyki naru- szającej zbiorowe interesy konsumentów jest udowodnienie, że bezprawne działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Rozstrzygnięcia Prezesa UOKiK podejmowane są na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, której przepisy wyraźnie stanowią, że każdy przedsiębiorca, nie chcąc narazić się na zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy kon- sumentów, zobowiązany jest do zapewnienia pełnej i wyczerpującej informacji nt. świad- czonych przez siebie usług. Chodzi tu więc o zapewnienie odpowiednio wysokiego pozio- mu rzetelności informacji o usługach świadczonych konsumentom. Wymogi te dotyczą w równym stopniu wszystkich usługodawców i producentów, niezależnie od sektora gospo- darki, w którym działają. Przyjęcie odmiennych kryteriów dla niektórych z nich byłoby więc w istocie zakwestionowaniem prawa do równego traktowania przedsiębiorców działających na rynku.

Istotą praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jest bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Przy czym za zbioro- wy interes rozumie się interes ogółu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie przedsiębiorca poprzez stosowanie kwestionowanych zapisów regulaminu naruszył zbiorowe interesy konsumentów, gdyż działanie to naruszało interesy konsumentów. Oferta handlowa skarżonego przedsiębiorcy kierowana jest do bli- żej nieokreślonej liczby konsumentów indywidualnych. Stosowanie bezprawnych zapisów regulaminu stanowi przejaw nadużycia zaufania klientów, ale również ogranicza ich uprawnienia w analizowanym zakresie, naruszając w ten sposób ich interesy.

W tym stanie rzeczy uznać należy, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Strony jest działaniem godzącym w zbiorowy interes konsumentów, a to świad- czy o spełnieniu drugiej z ww. przesłanek. Zgodnie z art. 23e ust. 2 ustawy o ochronie

konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu – mimo że wcześniej przedsiębiorca samodzielnie i z własnej inicjatywy zaniechał stosowania zarzucanych praktyk, poprzez anulowanie zapisów o terminie składania reklamacji – wydaje decyzję o uznaniu praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie ich stosowania. Z uwagi na fakt, iż obowiązki przedsiębiorcy wynikające z treści decyzji muszą być realizowane w przyszłości, od dnia uprawomocnienia się decyzji, decyzja jest jednocześnie gwarancją, że przedsiębiorca będzie związany jej ustaleniami także w przyszłości.

W związku z tym, wobec łącznego spełnienia, wszystkich wymienionych wyżej ustawowych przesłanek z art. 23a ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał, że stosowanie przez przedsiębiorcę od 1 grudnia 2005r. do 6 kwietnia 2006r., w „Regulaminie pralni” zapisu pkt 6 o treści: *„reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są do 24 godz. od odebrania rzeczy”*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, i orzekł, jak w punkcie II decyzji.

Ponadto należało zważyć, że postanowienie regulaminu pralni BIELIK, ograniczające możliwość rozpatrzenia reklamacji wyłącznie do tych przypadków, gdy zgłoszono ją przy odbiorze odzieży, spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej w rozumieniu art. 385³ pkt 2 K.c., stanowiącej, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Cytowany powyżej zapis zawęża regulacje dotyczące korzystania z uprawnień wynikających z K.c. w zakresie rękojmi za wady przy zawieraniu umów o dzieło (art. 638 K.c.). Pralnia chemiczna nie może zapisem w regulaminie ograniczyć dochodzenia przez konsumenta swoich praw wynikających z K.c. Należy dodać, że postanowienie o treści *„Reklamacje uwzględniane są wyłącznie przy odbiorze”* wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 kwietnia 2004 r. (Sygn. Akt XVII Amc 74/03) zostało uznane za niedozwolone (postanowienie ujawnione w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone – poz. 140).

Mając na uwadze poczynione wyżej rozważania, jak również zbieżność zapisów stosowanej klauzuli z klauzulą wpisaną pod poz. 140 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, Prezes Urzędu uznał, że stosowanie przez przedsiębiorcę, w okresie od 01 października 2004r. do 30 listopada 2005r., w „Regulaminie pralni” zapisu pkt 6, o treści: *„reklamacje w zakresie jakości usług przyjmowane są tylko przy odbiorze”*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, i orzekł, jak w punkcie I decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – 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 Gdańsku.

Podpisał:
z upoważnienia Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku
Roman Jarząbek

Otrzymują:

1. R.Z. „Bielik” Usługi Pralnicze, 84-230 Rumia
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Starostwo Powiatowe w Wejherowie, ul. 3 Maja 4, 84-200 Wejherowo
3. a/a