



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

RŁO.610.5.2018.JZL

Łódź, 2 września 2019 r.

DECYZJA Nr RŁO 4/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na :

1. informowaniu konsumentów w związku z ustosunkowaniem się do ich żądań składanych z tytułu rękojmi za wady wskazanych w art. 560 i 561 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 1145, dalej: k.c.), iż:
 - a) odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych, podczas gdy art. 556¹ w zw. z art. 556 k.c. nie ogranicza odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi do wad ukrytych,
 - b) wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu, podczas gdy przepisy prawa nie przewidują oddzielnego terminu odpowiedzialności sprzedawcy dla tego typu wad, a zgodnie z art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu, zaś art. 556² k.c. przewiduje domniemanie na rzecz konsumenta istnienia wady lub jej przyczyny w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej,
 - c) sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania, podczas gdy przepisy prawa nie przewidują domniemania zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania po upływie 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś zgodnie z art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu,

co może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu ich uprawnień z tytułu rękojmi za wady rzeczy i odpowiadających im obowiązków przedsiębiorcy (sprzedawcy) i stanowić tym samym nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1, ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.), a tym samym może

naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369);

2. bezprawnej modyfikacji żądań konsumentów składanych z tytułu rękojmi za wady w zakresie odstąpienia od umowy, wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy) wskazanych w art. 560 i 561 k.c. poprzez proponowanie konsumentom w związku z ustosunkowaniem się do ww. żądań bonifikaty pieniężnej, co skutkuje obniżeniem ceny towaru, co może być sprzeczne z art. 560 § 1 lub 561 § 2 k.c., gdyż może stanowić uchylanie się przedsiębiorcy (sprzedawcy) od obowiązku wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy),

a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369).

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach do podjęcia następujących działań, zmierzających do usunięcia skutków naruszeń:

- 1) Opublikowania na stronie internetowej o adresie: www.active.sklep.pl, w oddzielnym komunikacie w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie i utrzymanie przez okres 2 miesięcy od opublikowania, oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 września 2019 r. o nr RŁO 4/2019 Active MG spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Kielcach (dalej „Spółka”) informuje, że:

- ***odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady nie jest ograniczona wyłącznie do wad ukrytych;***
- ***przepisy prawa nie przewidują oddzielnego terminu odpowiedzialności sprzedawcy dla wad powstałych podczas produkcji lub wad konstrukcyjnych, a zgodnie z art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu,***
- ***art. 556 (2) k.c. przewiduje domniemanie na rzecz konsumenta istnienia wady lub jej przyczyny w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej; przepisy prawa nie przewidują domniemania zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania po upływie 12 miesięcy od wydania rzeczy,***

Jednocześnie Spółka informuje, że w przypadku, gdy w udzielonej konsumentowi w okresie od 1 maja 2016 roku do 1 września 2018 roku odpowiedzi na reklamację została zamieszczona informacja wskazująca, że:

- *odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych lub*
- *wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu lub*
- *sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w przypadku*

stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania,

co w następstwie spowodowałoby, że mogli zostać Państwo wprowadzeni w błąd co do przysługujących Wam uprawnień reklamacyjnych, Spółka rozpatrzy reklamacje zgodnie z przepisami prawa, nawet mimo upływu ustawowego terminu na zgłoszenie niezgodności towaru z umową, na żądanie klientów, złożone w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji tj. do dnia (...), którzy wykażą rozpoznanie reklamacji w sposób wyżej opisany, chyba że ustalenie tego sposobu rozpoznania reklamacji będzie możliwe w oparciu o dane będące w posiadaniu Spółki. Reklamacje mogą być składane pocztą elektroniczną na adres email centrala@active.biz.pl.

Nadto, Spółka informuje, że w toku rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów mogła uchylić się od obowiązku wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady poprzez modyfikowanie żądania konsumenta w powyższym zakresie poprzez proponowanie konsumentom, „przeszacowania towaru” lub „bonifikaty”, podczas gdy żądania te nie były zgłaszane przez konsumentów. W związku z powyższym Spółka zobowiązuje się do udzielenia konsumentom, których reklamacje zostały rozpatrzone w sposób wyżej opisany w okresie od 1 maja 2016 roku do 1 września 2018 roku (niezależnie od tego czy powyższa propozycja została przez konsumenta przyjęta czy też konsument odmówił skorzystania z „przeszacowania towaru” lub „bonifikaty”) bonu w wysokości 40 (słownie: czterdziestu) złotych brutto do wykorzystania na zakup produktów w sklepach stacjonarnych lub w sklepie internetowym Spółki (bez ograniczeń co do minimalnej ceny produktu) w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji, o której mowa na wstępie, tj. do dnia

W wykonaniu powyższego zobowiązania, Spółka informuje, że bon zostanie wydany klientom zgłaszającym takie żądanie, którzy wykażą rozpoznanie reklamacji w sposób wyżej opisany, chyba że ustalenie tego sposobu rozpoznania reklamacji będzie możliwe w oparciu o dane będące w posiadaniu Spółki. Klient może złożyć żądanie w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji tj. do dnia (...), w jednym z salonów sprzedaży Spółki lub przesać na adres siedziby Spółki lub adres email: centrala@active.biz.pl. Spółka przekaże bon nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia zgłoszenia żądania przez konsumenta po spełnieniu przez niego warunków uprawniających do jego otrzymania. W razie wątpliwości konsument ma prawo zwrócenia się do Spółki o wyjaśnienie zasad korzystania z bonu. Uzyskanie bonu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń”,

- 2) Umieszczenia na ladzie przy kasie w sklepach Spółki w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie i utrzymanie przez okres 1 miesiąca, ogłoszenia o formacie 25cm x 33cm, wytłuszczoną czcionką bezszeryfową nie mniejszą niż 0,5 cm wysokości w kolorze czarnym na białym tle z widocznymi odstępami pomiędzy poszczególnymi wyrazami zawierającego oświadczenie o treści wskazanej w punkcie 1,
- 3) Złożenia w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim w dodatku lokalnym dla województw pomorskiego, zachodnio-pomorskiego, wielkopolskiego, dolnośląskiego, łódzkiego, śląskiego, świętokrzyskiego, małopolskiego oświadczenia o treści wskazanej w punkcie 1, w formie ogłoszenia o wielkości minimalnej 12 cm na 10 cm wytłuszczoną czcionką bezszeryfową dostosowaną w wysokości do czcionki na stronie

w kolorze czarnym na białym tle z widocznymi odstępami pomiędzy poszczególnymi wyrazami, w terminie jednego miesiąca od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie.

- 4) przesłanie w terminie jednego miesiąca od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie do konsumentów,
- którym w okresie od 1 maja 2016 roku do 1 września 2018 roku Spółka udzieliła odpowiedzi na reklamację, w której została zamieszczona informacja wskazująca, że odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych; wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu; sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania, lub
 - którym w toku rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów Spółka zmodyfikowała żądania konsumenta w zakresie wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady poprzez proponowanie konsumentom, „przeszacowania towaru” lub „bonifikaty”, podczas gdy żądania te nie były zgłaszane przez konsumentów

co do których Spółka dysponuje adresami e-mail, drogą elektroniczną, oświadczenia o treści wskazanej w punkcie 1

nakłada się na Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie przez:

1. przekazanie w terminie 1 miesiąca od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
 - a) na trwałym nośniku, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzuty ekranu ze strony internetowej www.active.sklep.pl zawierającej treść oświadczenia wskazanego w pkt I.1) sentencji decyzji z oświadczeniem z dnia zamieszczenia go na ww. stronie, a także potwierdzonych za zgodność z oryginałem wydruków zrzutów ekranu z ww. strony internetowej prezentujących sposób opublikowania ww. oświadczenia,
 - b) na trwałym nośniku, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego zdjęcia utrwalające umieszczenie na ladzie przy kasie w sklepach Spółki treść oświadczenia wskazanego w pkt I.1) sentencji decyzji,
2. przekazanie w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

- a) potwierdzenia złożenia oświadczenia o treści wskazanej w pkt I.1) sentencji decyzji w formie ogłoszenia w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim w dodatku lokalnym dla województw pomorskiego, zachodnio-pomorskiego, wielkopolskiego, dolnośląskiego, łódzkiego, śląskiego, świętokrzyskiego, małopolskiego, wraz z egzemplarzem każdego z ww. dzienników zawierającym ww. oświadczenie,
- b) informacji o liczbie konsumentów, o których mowa w pkt. I.4) sentencji decyzji, którym Active MG Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Kielcach przesłała drogą elektroniczną oświadczenie wskazane w pkt I.1) sentencji decyzji wraz z wydrukiem przykładowego e-maila,
3. przekazanie w terminie do dnia 31 marca 2020 r.
- a) informacji o liczbie konsumentów, którzy wystąpili do Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach z żądaniem ponownego rozpoznania reklamacji, które pierwotnie zostały rozpoznane przez Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach w sposób opisany w pkt I.1 a-c sentencji decyzji, w tym:
- i) informacji o liczbie konsumentów, których reklamacje zostały ponownie rozpoznane zgodnie z żądaniem konsumenta,
 - ii) informacji o liczbie konsumentów, których żądania zostały negatywnie rozpoznane oraz przekazanie 10 przykładowych rozstrzygnięć w tym zakresie,
- b) informacji o liczbie konsumentów, którzy wystąpili do Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach z żądaniem wydania bonu z tego powodu, iż ich reklamacje pierwotnie zostały rozpoznane przez Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach w sposób opisany w pkt I.2 sentencji decyzji, w tym:
- i) informacji o liczbie konsumentów, którzy uzyskali od Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach bon, o którym mowa w oświadczeniu wskazanym w pkt I.1) sentencji decyzji wraz z zaanonimizowanymi potwierdzeniami przyznania ww. bonu,
 - ii) informacji o liczbie konsumentów, których żądania przyznania bonu złożone do Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach zostały negatywnie zweryfikowane i którym w związku z tym odmówiono przyznania bonu, oraz przekazanie 10 przykładowych rozstrzygnięć w tym zakresie.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes Urzędu”), postanowieniem z dnia 18 lipca 2016 r. wszczął – w związku z licznymi zawiadomieniami rzeczników konsumentów¹ oraz doniesieniami medialnymi² – postępowanie wyjaśniające

¹ M.in.: Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kielcach, Świętokrzyskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Kielcach, Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Kielcach, Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Łodzi, Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie, Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wieluniu, Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej oraz Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pleszewie, zob. karty 15-378.

² Zob. <http://www.dzienniklodzki.pl/artyku/8761141,zamiast-uznac-reklamacje-sklep-wysyla-klientow-do-szewca.id.t.html>

o sygn. RŁO-403-503/16/MD w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach (dalej jako „Spółka” lub „Przedsiębiorca”).

W toku postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca przekazał wszystkie wzorce umowne, formularze i podręcznik dotyczący sposobu rozpatrywania reklamacji (obowiązujący do dnia 25 grudnia 2014 r.), a także informacje o liczbie reklamacji za okres od 1 kwietnia do 30 czerwca 2016 r., w tym kopie wszystkich protokołów reklamacyjnych, które wpłynęły do Przedsiębiorcy w maju 2016 r. oraz udzielił wyjaśnień na żądanie Prezesa Urzędu.

Analiza przekazanych dokumentów i informacji wykazała nieprawidłowości dotyczące procedury rozpatrywania przez Przedsiębiorcę reklamacji z tytułu rękojmi za wady. W związku z tym, w toku ww. postępowania wyjaśniającego, Prezes Urzędu wystąpił do Spółki w trybie art. 49a ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369, dalej jako „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów” lub „uokik”) w dniu 3 marca 2017 r., w dniu 24 maja 2017 r., a także w dniu 25 lipca 2017 r., wnosząc o przekazanie stanowiska Przedsiębiorcy (*dowód: karty 2938-2941, 2985-2986, 3019-3020*).

W dniu 14 czerwca 2018 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. informowaniu konsumentów w związku z ustosunkowaniem się do ich żądań składanych z tytułu rękojmi za wady wskazanych w art. 560 i 561 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 1025, dalej: k.c.), iż:
 - a) odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych, podczas gdy art. 556¹ w zw. z art. 556 k.c. nie ogranicza odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi do wad ukrytych,
 - b) wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu, podczas gdy przepisy prawa nie przewidują oddzielnego terminu odpowiedzialności sprzedawcy dla tego typu wad, a zgodnie z art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu, zaś art. 556² k.c. przewiduje domniemanie na rzecz konsumenta istnienia wady lub jej przyczyny w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej,
 - c) sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania, podczas gdy przepisy prawa nie przewidują domniemania zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania po upływie 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś zgodnie z art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu,

co może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu ich uprawnień z tytułu rękojmi za wady rzeczy i odpowiadających im obowiązków przedsiębiorcy (sprzedawcy) i stanowić tym samym nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.), a tym samym może

naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm.);

2. bezprawnej modyfikacji żądań konsumentów składanych z tytułu rękojmi za wady w zakresie odstąpienia od umowy, wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy) wskazanych w art. 560 i 561 k.c. poprzez proponowanie konsumentom w związku z ustosunkowaniem się do ww. żądań bonifikaty pieniężnej, co skutkuje obniżeniem ceny towaru, co może być sprzeczne z art. 560 § 1 lub 561 § 2 k.c., gdyż może stanowić uchylanie się przedsiębiorcy (sprzedawcy) od obowiązku wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy),

a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm.).

Postanowieniem z dnia 14 czerwca 2018 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów we wszczętym wobec Przedsiębiorcy postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO.610.5.2018.JZL dokumenty uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym o sygn. RŁO-403-503/16/MD (*dowód: karty 11-12*).

Pismem z dnia 14 czerwca 2018 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wskazanych dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO-403-503/16/MD (*dowód: karty 13-14*).

W piśmie z dnia 30 lipca 2018 r. Przedsiębiorca w odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu niniejszego postępowania złożył propozycję zobowiązaniową (*dowód: karty 3889-3897*). Z uwagi na konieczność uzupełnienia i modyfikacji przekazanej propozycji zobowiązaniowej, Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy w dniu 16 października 2018 r. pismo w ww. zakresie, a także zawiadomił o przedłużeniu postępowania do 30 kwietnia 2019 r. (*dowód: karty 3900-3901*).

Pismem z dnia 8 lutego 2019 r. Przedsiębiorca zmodyfikował propozycję zobowiązaniową i wniósł o zakończenie postępowania poprzez wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 3 uokik. Spółka oświadczyła przy tym, że zaniechała stosowania zarzuczanych jej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, na dowód czego przekazała przykładowe informacje w formie tzw. „Opinii dla klienta” zawierające ustosunkowanie się Przedsiębiorcy do żądań konsumentów złożonych z tytułu rękojmi za wady, które - jak wskazała Spółka - zostały udzielone konsumentom w okresie od 1 sierpnia 2018 r. (*dowód: karty 3913-3996*).

Pismem z dnia 2 kwietnia 2019 r. Przedsiębiorca po raz kolejny zmodyfikował swoją propozycję zobowiązaniową (*dowód: karty 3997-4001*). W dniu 26 kwietnia 2019 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę, że dla zapewnienia skuteczności złożonego przez Spółkę zobowiązania i tym samym dla jego przyjęcia zasadnym jest dokonanie dalszych modyfikacji propozycji zobowiązaniowej Przedsiębiorcy. Jednocześnie Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o przedłużeniu postępowania do dnia 31 sierpnia 2019 r. (*dowód: karty 4002-4003*).

W piśmie z dnia 21 czerwca 2019 r. Przedsiębiorca złożył propozycję zobowiązaniową po dokonaniu ostatecznych modyfikacji, uwzględniając stanowisko Prezesa Urzędu (*dowód: karty 4004-4007*).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2018 r. poz. 2096, dalej jako „kpa”), pismem z dnia 19 sierpnia 2019 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karta*

4015). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Active MG Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kielcach jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej jako „KRS”) pod numerem 0000521603. Zgodnie z wpisem do KRS Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą od 2014 r., a przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest między innymi sprzedaż detaliczna odzieży i obuwia prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach oraz przez Internet.

Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca prowadzi sprzedaż odzieży, obuwia oraz akcesoriów sportowych na terenie Polski w 26 sklepach stacjonarnych i sklepie internetowym, a w swojej ofercie posiada produkty powszechnie znanych marek jak: Adidas, Reebok, Puma, Nike. Wszystkie sklepy są sklepami prowadzonymi przez Active MG Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kielcach pod szyldami ww. marek (sklepy te nie są prowadzone przez odrębnych przedsiębiorców).

Prezes Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca nie udziela gwarancji na sprzedawane przez siebie towary, natomiast jako sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią za wady).

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w sklepach Active MG Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kielcach oceny zgłaszanych przez konsumentów reklamacji z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy dokonują kierownicy sklepów, posiłkując się opiniami specjalisty ds. oceny jakości i reklamacji obuwia [...] będącego podmiotem zewnętrznym prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą [...] i legitymującym się Zaświadczeniem nr 82/2007 z dn. 16.02.2007 r. wydanym przez Centralne Laboratorium Przemysłu Obuwniczego w Krakowie, jak i konsultując się z pracownikiem Przedsiębiorcy [...]. Przy rozpatrywaniu reklamacji Przedsiębiorca korzysta również z usług [...] – rzeczoznawcy Polskiej Izby Przemysłu Skórzanego w specjalności obuwnictwo (*dowód: karta 3033*).

W toku rozpatrywania reklamacji, pracownicy sklepów prowadzonych przez Przedsiębiorcę stosują protokoły reklamacyjne, na których przyjmowane są reklamacje konsumentów z tytułu rękojmi za wady. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Przedsiębiorca ustosunkowuje się do reklamacji konsumentów wydając decyzje o sposobie rozstrzygnięcia w formie tzw. „Opinii dla Klienta”. W toku postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca przekazał m. in. kopie protokołów reklamacyjnych wraz z kopiami odpowiedzi na nie za miesiąc maj 2016 r. (*dowód: karty 489-2918*), a także po 10 reklamacji zgłoszonych przez konsumentów w drugiej połowie 2017 r. do każdego z 26 sklepów stacjonarnych prowadzonych przez Przedsiębiorcę oraz sklepu internetowego, które nie zostały uwzględnione wraz z odpowiedziami Przedsiębiorcy dotyczącymi sposobu ich rozpatrzenia, tj. „Opiniami dla Klienta” (*dowód: karty 3145-3855*).

Na podstawie informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę, Prezes Urzędu ustalił również liczbę złożonych przez konsumentów reklamacji z tytułu rękojmi w okresie od 1 czerwca 2017 r. do 15 września 2017 r. Z pisma Przedsiębiorcy z dnia 28 września 2017 r., będącej odpowiedzią na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 11 września 2017 r. wynika, że w ww. okresie do 26 sklepów stacjonarnych prowadzonych przez Przedsiębiorcę wpłynęło i zostało rozpatrzonych [...] reklamacji, z czego uznanych zostało [...], a nieuznanych – [...], zaś do sklepu internetowego w tym samym okresie wpłynęło i zostało rozpatrzonych [...] reklamacji, z czego uznanych zostało [...], a nieuznanych – [...] (*dowód: karty: 3070-3144*).



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów w procesie zawierania i następnie wykonywania umów.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, tj. którzy zawarli z Przedsiębiorcą umowę sprzedaży w jednym ze sklepów stacjonarnych Spółki lub umowę sprzedaży na odległość w sklepie internetowym www.active.com.pl. i którzy dochodzą roszczeń z tytułu rękojmi za wady rzeczy nabytej od Przedsiębiorcy. Jednakże podkreślić należy, że w tym kręgu może znaleźć się każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą (przyjść do jednego ze sklepów stacjonarnych na terenie całego kraju lub wejść na stronę internetową Przedsiębiorcy www.active.sklep.pl). Potencjalnie zatem każdy z ww. konsumentów mógłby w wyniku złożonej reklamacji rzeczy otrzymać decyzję Przedsiębiorcy o sposobie jej rozpatrzenia („Opinia dla Klienta”), zawierającą sformułowania kwestionowane przez Prezesa Urzędu.

Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646, dalej jako „**Prawo przedsiębiorców**”). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Active MG Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kielcach jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Jest bowiem osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą i jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest między innymi sprzedaż detaliczna odzieży i obuwia prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach oraz przez Internet. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 uokik

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, 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. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem Urzędu w drodze wydania decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa Urzędu możliwe jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą³. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów⁴. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie⁵.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- A. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- B. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- C. uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Ad A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących

³ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048.

⁴ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca* (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99.

⁵ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99.

podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę⁶. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie, a nadto Prezes Urzędu musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia dwóch przesłanek:

- zachowanie noszące znamiona sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami,
- godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

Przesłanką, która musi zostać uprawdopodobniona, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność zachowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji; proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ww. ustawy nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

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 współżycia 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. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁷.

W przedmiotowej sprawie podstawą zarzutów stawianych Przedsiębiorcy w pkt I.2 sentencji decyzji jest sprzeczność zachowania Przedsiębiorcy z przepisami Kodeksu cywilnego, w szczególności: art. 560 § 1 i 561 § 2 k.c.

Art. 24 ust. 2 uokik zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wśród których znajduje się w szczególności stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070; dalej jako „**ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**” lub „**upnpr**”). Nieuczciwe praktyki rynkowe są działaniami zakazanymi na podstawie upnpr,

6 M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681.

7 por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwajgi, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118.

a zatem są praktykami bezprawnymi. W niniejszej sprawie stosowanie przez Przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych stanowi zarzut z pkt I.1 sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 3 upnpr, 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. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w art. 4 ust. 1 upnpr, zgodnie z którym stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa 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. Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi z kolei, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 upnpr), jak i zaniechaniu (art. 6 upnpr). „Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd „przeciętnego konsumenta”, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe”⁸.

W myśl art. 5 ust. 1 upnpr 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. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr). Zgodnie zaś z art. 5 ust. 3 wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy (pkt 3), a także praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (pkt 4).

Ustawa zawiera również definicję legalną pojęcia „*decyzji dotyczącej umowy*”, przez co należy rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, czy 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 (art. 2 pkt 7 upnpr).

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do

⁸ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011 r., sygn. akt VI ACa 694/10.

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 (art. 2 pkt 8 upnpr).

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie 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.

Z informacji zgromadzonych w toku postępowania wynika, iż oferta dotycząca sprzedawanych przez Przedsiębiorcę produktów skierowana jest do wszystkich konsumentów. Potencjalnym nabywcą może być każda osoba, niezależnie od wieku, dochodów czy miejsca zamieszkania. W przedmiotowej sprawie informacje przekazywane przez Spółkę w tzw. „Opiniach dla klienta” wydawanych w toku rozpatrywania reklamacji nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami oferty Przedsiębiorcy oraz informacji przekazywanych w „Opiniach dla klienta” były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć zatem bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Niemniej jednak przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie należy określić jako osobę, która ma ogólną wiedzę o przysługujących jej uprawnieniach z tytułu rękojmi za wady, jednakże nie orientuje się co do konkretnych rozwiązań prawnych w tym zakresie, tj. nie zna terminów lub pojęć ustawowych.

Ad I.1 sentencji decyzji

W następstwie analizy dokumentów zgromadzonych w toku postępowania Prezes Urzędu stwierdził, iż w związku z ustosunkowaniem się do żądań konsumentów składanych z tytułu rękojmi za wady wskazanych w art. 560 i 561 k.c. Przedsiębiorca stosuje następujące sformułowania [pisownia oryginalna]:

- a) *„Przypominam, że prawu składania roszczeń w oparciu o podlegają wyłącznie wady ukryte, wynikające z winy producenta. (...) W reklamowanych butach nie znajduję ukrytych wad materiałowych, (a także ich następstw) które to jako jedyne w świetle prawa podlegają roszczeniom”* (decyzja z 09.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 53/08/17/03),

„Prawu do składania roszczeń podlegają wyłącznie wady ukryte, wynikające z winy producenta” (np. decyzja z 02.10.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 45/09/17/03, pismo Przedsiębiorcy z 03.11.2017 r. do Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej, decyzja z 22.05.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 20/05/17/03),

„Po obejrzeniu reklamowanego towaru nie mogę doszukać się ukrytych wad fabrycznych. (...) Obuwie zostało wyprodukowane zgodnie z normami produkcyjnymi i nie posiada ukrytych wad fabrycznych.” (np. decyzja z 02.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 36/08/17/44, decyzja z 17.08.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 11/09/17/38),

„Po obejrzeniu towaru nie stwierdzam ukrytych wad fabrycznych w reklamowanym obuwii” (decyzja z 14.08.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 27/08/17/38),

„Obuwie zostało wykonane zgodnie z normami produkcyjnymi i nie posiada ukrytych wad fabrycznych” (np. decyzja z 16.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 08/09/17/38, decyzja z 14.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 03/09/17/38, decyzja z 18.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 14/09/17/38, decyzja z 09.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 26/08/17/01, decyzja z 04.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 13/08/17/32, decyzja z 17.07.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 01/07/17/25),

„Dokonując oględzin przedstawionego do oceny obuwia, nie stwierdzono w przedmiotowym towarze żadnych ukrytych wad konstrukcyjnych czy też technologicznych” (decyzja z 13.08.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 17/07/17/48),

„Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r. oraz zmianie Kodeksu Cywilnego prawnu składania roszczeń podlegają wyłącznie wady ukryte, wynikające z winy producenta.” (np. decyzja z 1.12.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 33/11/16/03, decyzja z 12.12.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 4/12/16/03);

- b)** *„Wady powstałe podczas produkcji ujawniają się w pierwszym półroczu, zatem towar jest wolny od wad.” (np. decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 33/05/16A/23, decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 22/05/16R/23, decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 19/05/16R/23),*

Przyjmuje się, że wady konstrukcyjne pojawiają się w ciągu 6 pierwszych miesięcy od zakupu (...)” (decyzja z 20.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 09/09/17/37);

- c)** *„Sprzedawca odpowiada wobec kupującego z tytułu rękojmi w przypadku stwierdzenia wady przed upływem dwunastu miesięcy od wydania towaru” (decyzja z 05.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 05/09/17/03),*

„Pragnę nadmienić również, iż sprzedawca odpowiada wobec kupującego z tytułu rękojmi w przypadku stwierdzenia wady przed upływem dwunastu miesięcy od wydania towaru.” (decyzja z 25.10.2017 r. do odwołania od decyzji z 07.10.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 47/09/17/03 skierowana jednocześnie do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej),

„(...) jeżeli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową ujawnia się po upływie dwunastu miesięcy od chwili wydania, należy domniemywać o jego zgodności z zawartą umową w chwili wydania” (np. decyzja z 13.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 29/09/17/38 oraz decyzja z 14.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 33/09/17/38),

„(...) jeżeli niezgodność towaru konsumpcyjnego ujawnia się jako uszkodzenie po upływie roku od chwili wydania, należy domniemywać o jego zgodności z umową w chwili wydania” (np. decyzja z 28.08.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 13/08/17/48, decyzja z 26.07.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 10/09/17/48 oraz decyzja z 06.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 08/08/17/48).

Należy wskazać, iż zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr 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. Ust. 2 ww. przepisu wskazuje, że wprowadzającym w błąd działaniem

może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (pkt 1), zaś stosownie do ust. 3 wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjne, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy (pkt 3), praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (pkt 4).

Na tym tle Prezes Urzędu dokonał analizy przytoczonych powyżej sformułowań stosowanych przez Przedsiębiorcę.

Zdaniem Prezesa Urzędu informacje przekazywane przez Przedsiębiorcę konsumentom przedstawione w pkt I.1.a) sentencji decyzji zawężają zakres przypadków odpowiedzialności sprzedawcy za wady rzeczy, dających konsumentowi prawo do składania żądań z tytułu rękojmi za wady wskazanych w art. 560 i 561 k.c. Zgodnie z art. 556 k.c. sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną. Przepis art. 556¹ § 1 k.c. wskazuje zaś, że wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli: 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia; 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór; 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia; 4) została kupującemu wydana w stanie niepełnym. Z kolei § 2 omawianego przepisu stanowi, iż jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent. W myśl § 3 omawianego przepisu rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy. Zatem przepisy Kodeksu cywilnego nie ograniczają odpowiedzialności sprzedawcy do wad ukrytych, wynikających z winy producenta. Tym samym – w ocenie Prezesa Urzędu – wskazywanie przez Przedsiębiorcę, że jego odpowiedzialność ograniczona jest do wad ukrytych wynikających z winy producenta może wprowadzać konsumentów w błąd.

Informacje przekazywane konsumentom, o których mowa w pkt I.1.b) sentencji decyzji zdaniem Prezesa Urzędu mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu ich uprawnień z tytułu rękojmi za wady, ponieważ błędnie sugerują, że wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu. W pierwszej kolejności zauważyć należy, że przepisy prawa nie przewidują rozróżnienia na „wady produkcyjne” lub „wady konstrukcyjne”, ani też oddzielnego terminu odpowiedzialności sprzedawcy dla tego typu wad. Zgodnie bowiem z art. 568 § 1 k.c., sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Zatem wady nie muszą ujawnić się w pierwszym półroczu. Wskazać również należy, że w art. 556² k.c. ustawodawca wprowadził domniemanie na rzecz konsumenta istnienia wady lub jej przyczyny w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej. Zatem informowanie, że wady produkcyjne lub konstrukcyjne ujawniają się w ciągu pierwszych 6 miesięcy od zakupu, nie ma żadnego odniesienia do pojęć i terminów ustalonych przez ustawodawcę w tym zakresie.

W odniesieniu do sformułowań wskazanych w pkt I.1.c) sentencji decyzji w ocenie Prezesa Urzędu mogą one ograniczać czasowy zakres odpowiedzialności Przedsiębiorcy z tytułu rękojmi za wady. Zgodnie z przywołanym już art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Z kolei zgodnie z art. 568 § 2 i 3 k.c., roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady, w terminach określonych w § 2 kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Zatem konsument może zgłosić roszczenie z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej w terminie 1 roku od dnia stwierdzenia wady. Podkreślenia wymaga, że ww. termin przedawnienia roszczenia nie skraca w żaden sposób okresu odpowiedzialności sprzedawcy, który zgodnie z art. 568 § 1 k.c. wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy. Tymczasem Przedsiębiorca sugeruje konsumentom, że odpowiada z tytułu rękojmi za wady rzeczy stwierdzone przed upływem dwunastu miesięcy od wydania towaru, co może wprowadzać konsumentów w błąd. Z kolei w odniesieniu do sformułowań dotyczących ujawnienia wady po upływie 12 miesięcy od wydania rzeczy, Przedsiębiorca wprowadził *de facto* własne domniemanie braku wadliwości rzeczy po upływie 12 miesięcy od chwili jej wydania. Tymczasem przepisy prawa nie przewidują domniemania zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania po upływie 12 miesięcy od wydania rzeczy. Stosownie do przywoływanego już kilkakrotnie art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Upływ 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy kupującemu nie wpływa w żaden sposób na zakres odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady.

Analizując powyższe sformułowania pod kątem stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzającym w błąd działaniu Przedsiębiorcy należy wskazać, że stosownie do przepisu art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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 odniesieniu do praktyki zarzucanej Przedsiębiorcy w niniejszym punkcie, należy zauważyć, że sformułowania kwestionowane przez Prezesa Urzędu są przekazywane konsumentom w decyzjach Przedsiębiorcy o sposobie rozpatrzenia reklamacji złożonych przez konsumentów (najczęściej tzw. „Opinie dla Klienta”), zatem już po zawarciu umowy. Postanowienia te mogą mieć wpływ na realizację przez konsumentów ich uprawnień z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, zatem uprawnień wynikających z faktu, że zawarli umowę z Przedsiębiorcą. Treść sformułowań kwestionowanych przez Prezesa Urzędu w niniejszym punkcie może wpływać na to, czy konsumenci po otrzymaniu decyzji Przedsiębiorcy podejmą dalsze kroki w celu dochodzenia swoich roszczeń (np. skorzystanie z drogi sądowej, skorzystanie z pomocy rzeczników konsumentów, skorzystanie z polubownego rozwiązywania sporów). Tym samym w ocenie Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy może mieć wpływ na podjęcie decyzji przez przeciętnego konsumenta dotyczącej umowy (tu: realizacji uprawnień po jej zawarciu).

Reasumując, zdaniem Prezesa Urzędu informowanie przez Przedsiębiorcę w związku z ustosunkowaniem się do żądań konsumentów składanych z tytułu rękojmi za wady wskazanych w art. 560 i 561 k.c., iż a) odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych, b) wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu, c) sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania, należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania, może być uznane za

nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na działaniu wprowadzającym konsumentów w błąd w rozumieniu przepisów art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy, a także praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy.

Ad I.2 sentencji decyzji

Z informacji i dokumentów zebranych w prowadzonym postępowaniu wynika, iż Przedsiębiorca w związku z ustosunkowaniem się do żądań konsumentów składanych z tytułu rękojmi za wady w zakresie odstąpienia od umowy, wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy) wskazanych w art. 560 i 561 k.c. stosuje m.in. następujące sformułowania [pisownia oryginalna]:

„Wychodząc na daleko idący kompromis zgodnie z zasadami kupieckimi sklep sugeruje przeszacowanie obuwia, zwrot gotówki w kwocie 150 zł na naprawę w wykwalifikowanym zakładzie szewskim” (np. decyzja z 11.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 01/05/16/33, decyzja z 02.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 10/05/16/26, decyzja z 16.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 01/05/16/37, decyzja z 29.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 14/05/16/37, decyzja z 05.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 38/05/16/19, decyzja z 12.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 03/05/16/20),

„Wychodząc na daleko idący kompromis sugeruję przeszacowanie obuwia, zwrot gotówki w kwocie 100 zł na naprawę w wykwalifikowanym zakładzie szewskim” (np. decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 25/05/16/33, decyzja z 06.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 26/05/16/33, decyzja z 06.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 21/05/16/33, decyzja z 06.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 21/05/16/37, decyzja z 05.10.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 18/09/16/D01, decyzja z 30.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 31/05/16/20, decyzja z 03.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 27/05/53),

„Stwierdzam, iż kwestionowane rozklejenia materiału są możliwe do usunięcia poprzez sklejenie elementów składowych. Wychodząc na daleko idący kompromis zgodnie z zasadami kupieckimi sklep sugeruje przeszacowanie obuwia, zwrot gotówki 30 zł na naprawę w wykwalifikowanym zakładzie szewskim” (np. decyzja z 04.01.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 13/12/16/D01, decyzja z 15.09.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 09/09/16/D01, decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 01/05/16/36, decyzja z 03.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 24/05/16/32),

Stwierdzam, że kwestionowane rozklejenia są możliwe do usunięcia poprzez sklejenie elementów składowych. Wychodząc na daleko idący kompromis zgodnie z zasadami kupieckimi sugeruję przeszacowanie obuwia, zwrot gotówki 40 zł na naprawę w wykwalifikowanym zakładzie szewskim” (np. decyzja z 08.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 38/05/2016, decyzja z 07.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 35/05/53, decyzja z 06.06.2016 do protokołu reklamacyjnego nr 29/05/53, decyzja z 30.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 20/05/53, decyzja z 13.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 13/05/16/03, decyzja z 01.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 20/05/16/32, decyzja z 06.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 27/05/16/33),



„Po analizie organoleptycznej stwierdzam, że powstała wady kwalifikują się do naprawy. W związku z czym proponuję klientowi (...) zł rabatu, na dokonanie naprawy w profesjonalnym zakładzie szewskim.” (np. decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 3/05/16/23, decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 15/05/16A/23, decyzja do protokołu reklamacyjnego nr 09/05/16A/23),

„Reklamowane wady kwalifikują się do naprawy. Proponuję zatem (...) % bonifikaty na naprawę w wykwalifikowanym zakładzie szewskim.” (np. decyzja z 19.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 25/05/16/39, decyzja z 19.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 27/05/16/39, decyzja z 02.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 49/05/16/39, decyzja z 02.06.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 46/05/16/39),

„Obuwie posiada wady, które kwalifikują się do naprawy. Proponuję (...) % bonifikaty na naprawę obuwia w wykwalifikowanym zakładzie szewskim.” (np. decyzja z 11.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 20/05/16/39, decyzja z 11.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 14/05/16/39, decyzja z 11.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 15/05/16/39, decyzja z 11.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 16/05/16/39, decyzja z 11.05.2016 r. do protokołu reklamacyjnego nr 09/05/16/39),

„Sprzedawca proponuje udzielenie bonifikaty na reklamowaną wadę w kwocie 150 zł od ceny zakupionego obuwia na naprawę w wykwalifikowanym zakładzie szewskim.” (np. decyzja z 29.09.2017 r. do odwołania od decyzji do protokołu reklamacyjnego nr 13/09/17/44 skierowana jednocześnie do Rzecznika Konsumentów w Skarżysku-Kamiennej),

„W związku z rozklejeniem struktury materiału elementów składowych, wychodząc na daleko idący kompromis zgodnie z zasadami kupieckimi. Sugeruję obniżenie ceny towaru, zwrot gotówki w kwocie 100 zł.” (np. decyzja z 16.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 12/09/17/26, decyzja z 17.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 15/09/17/26),

„W związku z pęknięciem struktury materiału na szwie, wychodząc na daleko idący kompromis zgodnie z zasadami kupieckimi. Sugeruję obniżenie ceny towaru, zwrot gotówki w kwocie 100 zł.” (decyzja 17.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 16/09/17/26),

„(...) reklamowane zmiany w towarze są możliwe do usunięcia w procesie naprawy. Koszt naprawy nie powinien obciążać sklepu, jednak w ramach dobrych obyczajów kupieckich proponujemy zwrot 10% kosztów obuwia na pokrycie sugerowanej naprawy” (decyzja z 14.08.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 27/08/17/38).

W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorca przyznał, że w związku z reklamacjami, w których stwierdzono, że uszkodzenia reklamowanych produktów leżą po stronie klienta (reklamacja nieuznana), sprzedawca wychodząc na daleko idący kompromis, zgodnie z zasadami kupieckimi stosuje obniżenie ceny (przeszacowanie towaru) w celu polubownego zakończenia sporu. W piśmie z dnia 9 stycznia 2017 r. Przedsiębiorca wskazał art. 560 § 3 k.c. jako podstawę prawną ww. działania.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że powyższe zachowanie Przedsiębiorcy mogło dotyczyć również sytuacji, w której wada została uznana, jednakże nie zaakceptowano żądań konsumenta, bowiem niektóre z „Opinii dla klienta” jako sposób rozpatrzenia reklamacji wskazują wprost „przeszacowanie”, zaś w uzasadnieniu rozpatrzenia reklamacji Przedsiębiorca przywołuje jedynie ww. sformułowania dotyczące obniżenia ceny, bez dodatkowych wyjaśnień (karty 880-1023).

W odniesieniu zaś do art. 560 k.c., którego § 3 Przedsiębiorca powołał jako podstawę prawną swojego działania, wskazać należy, że odnosi się on m. in. do jednego z żądań składanego w ramach rękojmi za wady rzeczy, jakim jest obniżenie ceny rzeczy. Określony



w § 3 tego przepisu sposób miarkowania obniżenia ceny ma zastosowanie do sytuacji, w której sprzedawca uwzględnił reklamację, tj. uznał istnienie wady fizycznej rzeczy, za którą odpowiada, a żądanie konsumenta dotyczyło obniżenia ceny. Tymczasem powyższe nie ma zastosowania w przedmiotowej sprawie. Kwestionowanie udzielanych przez Przedsiębiorcę bonifikat pieniężnych (przeszacowań) dotyczy bowiem sytuacji, w której konsument złożył żądanie z tytułu rękojmi za wady w zakresie odstąpienia od umowy, wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy).

W tym miejscu wskazać należy, że zgodnie z art. 560 § 1 k.c. jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, zaś zgodnie z art. 561 § 1 k.c., jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. Powyższe uprawnienia kupującego doznają pewnych ograniczeń na rzecz kontruprawnień sprzedawcy. I tak, w przypadku złożenia przez kupującego oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, sprzedawca może niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunąć. Zaś w przypadku żądania przez kupującego wymiany lub naprawy rzeczy wadliwej może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Zauważyć należy, że poza przypadkami ww. kontruprawnień sprzedawcy, przedsiębiorca (sprzedawca) nie może samodzielnie zmieniać żądań kupującego (tu: konsumenta) z tytułu rękojmi za wady lub też zmuszać go do zmiany jego żądań.

Zatem proponowanie przez Przedsiębiorcę obniżenia ceny (przeszacowania towaru) niezależnie od tego, jakie było pierwotne żądanie konsumenta – zdaniem Prezesa Urzędu – może być uznane za bezprawne uchylenie się od obowiązku rozpatrzenia reklamacji z tytułu rękojmi za wady zgodnie z żądaniem konsumenta. Z uwagi na fakt, iż w zaistniałym stanie faktycznym Przedsiębiorca uznaje istnienie wady nadającej się do usunięcia, czyli naprawy, kwestionowane w niniejszym punkcie działanie Przedsiębiorcy może być uznane za sprzeczne z art. 560 § 1 lub art. 561 § 2 k.c., gdyż zdaniem Prezesa Urzędu może stanowić uchylenie się przedsiębiorcy (sprzedawcy) od obowiązku wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady (naprawy). Wskazać bowiem należy, że oba wyżej wymienione przepisy dają przedsiębiorcy (sprzedawcy) możliwość wyboru – przy zaistnieniu ustawowych przesłanek – pomiędzy wymianą rzeczy lub usunięciem wady (naprawą), zaś w żadnym razie przedsiębiorca (sprzedawca) nie ma możliwości modyfikacji żądania konsumenta poprzez obniżenie ceny, tym bardziej, jeśli dokonuje tej modyfikacji w sposób arbitralny.

Należy przy tym zwrócić uwagę na treść ostatniego z przywołanych wyżej sformułowań, w którym Przedsiębiorca sugeruje konsumentom, iż usunięcie wady rzeczy nie może obciążać sprzedawcy. Tymczasem zgodnie z art. 561 § 2 k.c., sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego. Powyższe oznacza, że wymiana lub naprawa odbywa się na koszt sprzedawcy. Ponadto w zgromadzonym materiale dowodowym pojawiło się również twierdzenie Przedsiębiorcy o następującej treści: „(...) *Brak zgody klienta na naprawę uniemożliwia sprzedawcy pozytywne załatwienie reklamacji.*” (decyzja z 04.09.2017 r. do protokołu reklamacyjnego nr 13/09/17/44). Wskazać należy, że powyższe twierdzenie nie jest prawdziwe, jeśli roszczenie konsumenta dotyczy obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Zgodnie bowiem z przywołanym już wyżej art. 560 § 1 k.c., jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Powyższe oznacza, że jeśli konsument



domaga się obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, sprzedawca dysponuje kontruprawnieniem i może dokonać wymiany lub naprawy rzeczy niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności. Brak zgody na naprawę nie uniemożliwia również pozytywnego rozpatrzenia reklamacji w przypadku żądania wymiany rzeczy, bowiem wtedy sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeśli zatem ustosunkowując się do żądania wymiany rzeczy sprzedawca uzna, że wymiana wymagałaby nadmiernych kosztów w porównaniu z naprawą, to może odmówić wymiany rzeczy i zaproponować jej naprawę. Powyższe daje podstawy do podejrzenia, że przyznając bonifikaty pieniężne często z przeznaczeniem na samodzielną naprawę, Przedsiębiorca mógł mieć na celu uchylenie się od obowiązku usunięcia wady (naprawy) rzeczy wadliwej na jego koszt lub wymiany rzeczy na wolną od wad.

Oceniając zachowanie Przedsiębiorcy należy uwzględnić także fakt, iż Przedsiębiorca wskazywał w pismach kierowanych do konsumentów, iż jego działanie jest „daleko idącym kompromisem” oraz że Przedsiębiorca działa zgodnie z „zasadami kupieckimi”. Tymczasem zdaniem Prezesa Urzędu działanie zgodnie z zasadami kupieckimi wymagałoby uczciwości i lojalności wobec kontrahenta, zwłaszcza jeśli jest nim konsument.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Wskazać również należy, że dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik niezbędne jest również wykazanie, iż godzi ona w zbiorowy interes konsumentów. Przez zbiorowy interes należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), zaś jego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku – konsumentów.

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. 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 ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w niniejszym postępowaniu zachowanie Przedsiębiorcy może godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty jest określony krąg podmiotów, co w odniesieniu do zarzucanych Przedsiębiorcy praktyk oznacza konsumentów, którzy zawarli z Przedsiębiorcą umowę i którzy dochodzą roszczeń z tytułu rękojmi za wady rzeczy nabytej od Przedsiębiorcy. Jednakże podkreślić należy, że w tym kręgu może znaleźć się każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą (przyjść do jednego ze sklepów stacjonarnych na terenie całego kraju lub wejść na stronę internetową Przedsiębiorcy www.active.sklep.pl). Potencjalnie zatem każdy z ww. konsumentów mógłby w wyniku złożonej reklamacji rzeczy otrzymać decyzję Przedsiębiorcy o sposobie jej rozpatrzenia („Opinia dla Klienta”), zawierającą sformułowania kwestionowane przez Prezesa Urzędu.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu przyjął, że może dochodzić do naruszenia praw licznej zbiorowości konsumentów, na co wskazują dane liczbowe zebrane w toku postępowania⁹ oraz liczne skargi wpływające do UOKiK. Zbiorowość tą tworzą konsumenci, którzy zawarli umowę z Przedsiębiorcą, ale także ci, którzy potencjalnie mogą taką umowę zawrzeć. Konkludując, zostało uprawdopodobnione, że zachowanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że uprawdopodobniono stosowanie przez Active MG Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Kielcach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik – w zakresie zarzutu z pkt I.1 sentencji decyzji oraz wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 uokik – w zakresie zarzutu z pkt I.2 sentencji decyzji.**

Ad B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym¹⁰.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Spółka już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 30 lipca 2018 r. złożyła propozycję zobowiązania, wskazując jednocześnie, że zaniechała zarzucanych jej naruszeń, a złożone zobowiązanie zmierza do usunięcia skutków tych naruszeń. W ww. piśmie Spółka wyraziła ponadto wolę dokonania stosownych zmian. Spółka doprecyzowała swoje zobowiązanie w pismach z dnia 21 sierpnia 2018 r., 8 lutego 2019 r., 2 kwietnia 2019 r. oraz 21 czerwca 2019 r. zobowiązując się ostatecznie do:

- 1) Opublikowania na stronie internetowej o adresie: www.active.sklep.pl, w oddzielnym komunikacie w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie i utrzymania przez okres 2 miesięcy od opublikowania oświadczenia o następującej treści:

*„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia ... o nr ...
... Active MG spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą
w Kielcach (dalej „Spółka”) informuje, że:*

- ***odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady nie jest ograniczona wyłącznie do wad ukrytych;***
- ***przepisy prawa nie przewidują oddzielnego terminu odpowiedzialności sprzedawcy dla wad powstałych podczas produkcji lub wad konstrukcyjnych, a zgodnie z art. 568 § 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy kupującemu,***

⁹ Por. str. 8 in fine niniejszej decyzji.

¹⁰ M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682.

- **art. 556 (2) k.c. przewiduje domniemanie na rzecz konsumenta istnienia wady lub jej przyczyny w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej; przepisy prawa nie przewidują domniemania zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania po upływie 12 miesięcy od wydania rzeczy,**

Jednocześnie Spółka informuje, że w przypadku, gdy w udzielonej konsumentowi w okresie od 1 maja 2016 roku do 1 września 2018 roku odpowiedzi na reklamację została zamieszczona informacja wskazująca, że:

- odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych lub
- wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu lub
- sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania,

co w następstwie spowodowałoby, że mogli zostać Państwo wprowadzeni w błąd co do przysługujących Wam uprawnień reklamacyjnych, Spółka rozpatrzy reklamacje zgodnie z przepisami prawa, nawet mimo upływu ustawowego terminu na zgłoszenie niezgodności towaru z umową, na żądanie klientów, złożone w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji tj. do dnia (...), którzy wykażą rozpoznanie reklamacji w sposób wyżej opisany, chyba że ustalenia tego sposobu rozpoznania reklamacji będzie możliwe w oparciu o dane będące w posiadaniu Spółki. Reklamacje mogą być składane pocztą elektroniczną na adres email centrala@active.biz.pl.

Nadto, Spółka informuje, że w toku rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów mogła uchylić się od obowiązku wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady poprzez modyfikowanie żądania konsumenta w powyższym zakresie poprzez proponowanie konsumentom, „przeszacowania towaru” lub „bonifikaty”, podczas gdy żądania te nie były zgłaszane przez konsumentów. W związku z powyższym Spółka zobowiązuje się do udzielenia konsumentom, których reklamacje zostały rozpatrzone w sposób wyżej opisany w okresie od 1 maja 2016 roku do 1 września 2018 roku (niezależnie od tego czy powyższa propozycja została przez konsumenta przyjęta czy też konsument odmówił skorzystania z „przeszacowania towaru” lub „bonifikaty”) bonu w wysokości 40 (słownie: czterdziestu) złotych brutto do wykorzystania na zakup produktów w sklepach stacjonarnych lub w sklepie internetowym Spółki (bez ograniczeń co do minimalnej ceny produktu) w terminie 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji, o której mowa na wstępie, tj. do dnia

W wykonaniu powyższego zobowiązania, Spółka informuje, że bon zostanie wydany klientom zgłaszającym takie żądanie, którzy wykażą rozpoznanie reklamacji w sposób wyżej opisany, chyba że ustalenie tego sposobu rozpoznania reklamacji będzie możliwe w oparciu o dane będące w posiadaniu Spółki. Klient może złożyć żądanie w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji tj. do dnia (...), w jednym z salonów sprzedaży Spółki lub przesłać na adres siedziby Spółki lub adres email: centrala@active.biz.pl. Spółka przekaze bon nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia zgłoszenia żądania przez konsumenta po spełnieniu przez niego warunków uprawniających do jego otrzymania”. W razie wątpliwości



konsument ma prawo zwrócenia się do Spółki o wyjaśnienie zasad korzystania z bonu. Uzyskanie bonu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń”,

- 2) Umieszczenia na ladzie przy kasie w sklepach Spółki w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie i utrzymanie przez okres 1 miesiąca, ogłoszenia o formacie 25cm x 33cm, wytłuszczoną czcionką bezszeryfową nie mniejszą niż 0,5 cm wysokości w kolorze czarnym na białym tle z widocznymi odstępami pomiędzy poszczególnymi wyrazami zawierającego oświadczenie o treści wskazanej w punkcie 1,
- 3) Złożenia w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim w dodatku lokalnym dla województw pomorskiego, zachodnio-pomorskiego, wielkopolskiego, dolnośląskiego, łódzkiego, śląskiego, świętokrzyskiego, małopolskiego oświadczenia, oświadczenia o treści wskazanej w punkcie 1, w formie ogłoszenia o wielkości minimalnej 12 cm na 10 cm wytłuszczoną czcionką bezszeryfową dostosowaną w wysokości do czcionki na stronie w kolorze czarnym na białym tle z widocznymi odstępami pomiędzy poszczególnymi wyrazami, w terminie jednego miesiąca od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie,
- 4) przesłanie w terminie jednego miesiąca od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej sprawie do konsumentów,
 - którym w okresie od 1 maja 2016 roku do 1 września 2018 roku Spółka udzieliła odpowiedzi na reklamację, w której została zamieszczona informacja wskazująca, że odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady ograniczona jest do wad ukrytych; wady powstałe podczas produkcji lub wady konstrukcyjne ujawniają się w pierwszym półroczu od zakupu; sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w przypadku stwierdzenia wady przed upływem 12 miesięcy od wydania rzeczy, zaś po upływie 12 miesięcy od chwili wydania rzeczy należy domniemywać o zgodności towaru z zawartą umową w chwili wydania, lub
 - którym w toku rozpatrywania reklamacji składanych przez konsumentów Spółka zmodyfikowała żądania konsumenta w zakresie wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcia wady poprzez proponowanie konsumentom, „przeszacowania towaru” lub „bonifikaty”, podczas gdy żądania te nie były zgłaszane przez konsumentów

co do których Spółka dysponuje adresami e-mail, drogą elektroniczną, oświadczenia o treści wskazanej w punkcie 1.

Wskazać należy, że w piśmie z dnia 8 lutego 2019 r. Spółka przekazała - na dowód zaniechania zarzucanych jej praktyk - przykładowe informacje w formie tzw. „Opinii dla klienta” zawierające ustosunkowanie się Przedsiębiorcy do żądań konsumentów złożonych z tytułu rękojmi za wady, które - jak wskazała Spółka - zostały udzielone konsumentom w okresie od 1 sierpnia 2018 r. Analiza ww. dokumentów wykazała jednakże, że dotyczą okresu od 1 września 2018 r.

Jednocześnie w piśmie z dnia 21 czerwca 2019 r. Spółka oświadczyła, że dysponuje dokumentacją reklamacyjną za okres od 1 maja 2016 r. do 1 września 2018 r., do której nawiązuje treść złożonego przez Spółkę zobowiązania.

Ad C. Uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przedstawionym przez Przedsiębiorcę. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

Praktyka Przedsiębiorcy została zaniechana z dniem 31 sierpnia 2018 r., bowiem zgodnie z oświadczeniem Spółki i załączonymi dokumentami od 1 września 2018 r. Przedsiębiorca nie udziela konsumentom w tzw. „Opiniach dla klienta” informacji kwestionowanych przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu oraz nie udziela bonifikat („przeszacowań”), o których mowa w pkt I.2 sentencji decyzji. Zobowiązanie Spółki ma na celu usunięcie skutków zarzucanych Spółce naruszeń.

W ocenie Prezesa Urzędu proponowane zobowiązanie Przedsiębiorcy usunie skutki przypisywanych Spółce naruszeń. W odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt I.1 sentencji decyzji, poprzez dostarczenie konsumentom prawidłowej informacji o zakresie przysługującym im uprawnień z tytułu rękojmi usunięty zostanie skutek polegający na możliwości wprowadzenia konsumentów w błąd w tym zakresie. Natomiast poprzez przywrócenie możliwości ponownego rozpatrzenia reklamacji, niezależnie od upływu terminów ustawowych, wyeliminowane zostaną potencjalne następstwa wprowadzenia konsumentów w błąd polegające na odstąpieniu przez konsumenta od dochodzenia przysługujących mu praw z tytułu rękojmi za wady w konsekwencji mylnego przeświadczenia o zakresie przysługujących mu uprawnień.

W odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt I.2 sentencji decyzji, udzielenie konsumentom, którym proponowano bonifikatę pieniężną („przeszacowanie”) niezależnie od zgłaszanych przez nich żądań z tytułu rękojmi za wady, bonu na zakupy w sklepach Spółki o wartości 40 zł brutto usunie negatywne następstwa złożenia przez Spółkę ww. propozycji bonifikaty. Bon na zakupy stanowi formę rekompensaty, która zniweluje ewentualny uszczerbek finansowy konsumentów mogący powstać wskutek przyjęcia lub odmowy przyjęcia propozycji „przeszacowania”. Potencjalnie poszkodowani w ten sposób konsumenci dostaną od Spółki bonus. Zobowiązanie w tym zakresie stanowi zatem realne przysporzenie na rzecz konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Spółka prowadzi sprzedaż obuwia i odzieży sportowej znanych marek m.in. Adidas, Nike, Puma, Reebok w sklepie internetowym oraz w 26 sklepach stacjonarnych na terenie Polski. Sklepy stacjonarne znajdują się jednak tylko na terenie wybranych województw, co czyni uzasadnionym publikację oświadczenia Spółki we wskazanych dodatkach lokalnych dzienników ogólnopolskich.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że skutkami praktyki zarzucanej Spółce mógł być dotknięty szeroki krąg konsumentów (dla przykładu: w okresie od 1 czerwca 2017 r. do 15 września 2017 r. do 26 sklepów stacjonarnych prowadzonych przez Przedsiębiorcę wpłynęło i zostało rozpatrzonych [...] reklamacji, z czego uznanych zostało [...], a nieuznanych – [...], zaś do sklepu internetowego w tym samym okresie wpłynęło i zostało rozpatrzonych [...] reklamacji, z czego uznanych zostało [...], a nieuznanych – [...]). Niemniej jednak, w ocenie Prezesa Urzędu, zobowiązanie Spółki w postaci opublikowania stosownego oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy, jak również zamieszczenie tego oświadczenia przy ladach w sklepach stacjonarnych, a także publikacja w prasie oraz przekazanie oświadczenia konsumentom drogą elektroniczną, pozwoli na dotarcie do tego

szerokiego kręgu konsumentów i tym samym daje podstawy do usunięcia trwających skutków naruszenia.

Okres, za jaki Spółka zobowiązuje się do ponownego rozpatrywania reklamacji i udzielania bonu o wartości 40 zł na zakupy, tj. od 1 maja 2016 r. do 1 września 2018 r. stanowi ok. 2 lat wstecz od zaniechania zarzucanych praktyk i jest uzasadniony 2-letnim okresem rękojmi za wady z k.c. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że w latach 2016-2017 praktyka była najbardziej nasiloną (liczne skargi konsumenckie z tego okresu, co spowodowało wszczęcie postępowania wyjaśniającego w lipcu 2016 r., publikacje w prasie).

W ocenie Prezesa Urzędu zobowiązanie Spółki przyczyni się również do wypracowania pozytywnych standardów na wskazanym rynku (sprzedaż obuwia i odzieży) związanych ze skutkami zgłaszania przez konsumentów żądań z tytułu rękojmi za wady.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes Urzędu zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Spółka powinna zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1. przekazanie w terminie 1 miesiąca od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
 - a) na trwałym nośniku, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzuty ekranu ze strony internetowej www.active.sklep.pl zawierającej treść oświadczenia wskazanego w pkt I.1) sentencji decyzji z oświadczeniem z dnia zamieszczenia go na ww. stronie, a także potwierdzonych za zgodność z oryginałem wydruków zrzutów ekranu z ww. strony internetowej prezentujących sposób opublikowania ww. oświadczenia,
 - b) na trwałym nośniku, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego zdjęcia utrwalające umieszczenie na ladzie przy kasie w sklepach Spółki treść oświadczenia wskazanego w pkt I.1) sentencji decyzji,
2. przekazanie w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
 - a) potwierdzenia złożenia oświadczenia o treści wskazanej w pkt I.1) sentencji decyzji w formie ogłoszenia w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim w dodatku lokalnym dla województw pomorskiego, zachodnio-pomorskiego, wielkopolskiego, dolnośląskiego, łódzkiego, śląskiego, świętokrzyskiego, małopolskiego, wraz z egzemplarzem każdego z ww. dzienników zawierającym ww. oświadczenie,

b) informacji o liczbie konsumentów, o których mowa w pkt. I.4) sentencji decyzji, którym Active MG Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Kielcach przesłała drogą elektroniczną oświadczenie wskazane w pkt I.1) sentencji decyzji wraz z wydrukiem przykładowego e-maila,

3. przekazanie w terminie do dnia 31 marca 2020 r.

a) informacji o liczbie konsumentów, którzy wystąpili do Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach z żądaniem ponownego rozpoznania reklamacji, które pierwotnie zostały rozpoznane przez Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach w sposób opisany w pkt I.1 a-c sentencji decyzji, w tym:

- i) informacji o liczbie konsumentów, których reklamacje zostały ponownie rozpoznane zgodnie z żądaniem konsumenta,
- ii) informacji o liczbie konsumentów, których żądania zostały negatywnie rozpoznane oraz przekazanie 10 przykładowych rozstrzygnięć w tym zakresie,

b) informacji o liczbie konsumentów, którzy wystąpili do Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach z żądaniem wydania bonu z tego powodu, iż ich reklamacje pierwotnie zostały rozpoznane przez Active MG Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością Spółkę komandytową z siedzibą w Kielcach w sposób opisany w pkt I.2 sentencji decyzji, w tym:

- i) informacji o liczbie konsumentów, którzy uzyskali od Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach bon, o którym mowa w oświadczeniu wskazanym w pkt I.1) sentencji decyzji wraz z zaanonimizowanymi potwierdzeniami przyznania ww. bonu,
- ii) informacji o liczbie konsumentów, których żądania przyznania bonu złożone do Active MG Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością Spółki komandytowej z siedzibą w Kielcach zostały negatywnie zweryfikowane i którym w związku z tym odmówiono przyznania bonu, oraz przekazanie 10 przykładowych rozstrzygnięć w tym zakresie.

Wyznaczone na złożenie informacji terminy są zdaniem Prezesa Urzędu wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm., dalej jako „kpc”) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

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 2019 r. poz. 785 ze zm.), odwołanie od



decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 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. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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, § 2, § 3 i § 4 kpc 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
w Łodzi*

Otrzymuje:

1) [...]

Pełnomocnik Active MG Sp. z o.o. Sp. k.

2) a/a