



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-079 Lublin, ul. Dolna 3-go Maja 5
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 11 stycznia 2007 r.

RLU – 61 – 59/06/EW

Decyzja RLU Nr 2/2007

I. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080, Dz. U. z 2006 r. Nr 157 poz. 1119 i Nr 170 poz. 1217), stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy oraz § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002 r. Nr 18 poz. 172 i z 2003 r. Nr 6 poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy W. C. prowadzącego działalność gospodarczą w L. polegające na stosowaniu we wzorze Zamówienia -Warunki umowy pkt 2 zapisu w brzmieniu: "*W przypadku rezygnacji klienta firma nie zwraca zaliczek, a klient zobowiązany jest pokryć koszty produkcji*" stanowiącego klauzulę wpisaną do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy wskazanej wyżej **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080, Dz. U. z 2006 r.

Nr 157 poz. 1119 i Nr 170 poz. 1217), stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy oraz § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002 r. Nr 18 poz. 172 i z 2003 r. Nr 6 poz. 68), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy W. C. prowadzącego działalność gospodarczą w L. polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych prawdziwych i pełnych informacji przy przyjmowaniu reklamacji poprzez nie zamieszczenie we wzorze Protokołu reklamacyjnego informacji o żądaniach klienta w związku ze złożoną reklamacją, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy wskazanej wyżej i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Lublinie wpłynęła skarga konsumentka, w której konsument wskazywał na utrudnienia w dochodzeniu swoich praw reklamacyjnych w związku ze skorzystaniem z oferty Pana W. C. prowadzącego działalność gospodarczą w L. zwany dalej przedsiębiorcą, dotyczącej zakupu drzwi wejściowych wraz z montażem. Konsument miał kłopot z terminem wyegzekwowania usunięcia usterki w zamontowanych drzwiach. Wraz ze skargą wpłynęły dokumenty w postaci Zamówienia i Protokołu reklamacyjnego.

W związku z tym, że Prezes UOKiK, zwany dalej także organem antymonopolowym, nie jest umocowany do załatwiania indywidualnych skarg konsumentkich, konsument został skierowany do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lublinie, który jest władny udzielić indywidualnej pomocy prawnej w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów.

Natomiast dokumenty dostarczone wraz ze skargą poddane zostały analizie pod kątem ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

Wobec powyższego zostało wszczęte, postanowieniem, postępowanie wyjaśniające, którego celem było ustalenie, czy przedsiębiorca wskazany wyżej stosuje nadal dokumenty o treści przesłanej przez konsumenta i ustalenie jaka jest forma prawna tego przedsiębiorcy.

Zebrany materiał dowodowy dał podstawy do wszczęcia postępowania administracyjnego w tej sprawie.

Materiał dowodowy zebrany w postępowaniu wyjaśniającym został włączony do postępowania administracyjnego wszczętego przeciwko przedsiębiorcy pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez zamieszczenie we wzorze Zamówienia - Warunki umowy - pkt 2 stanowiącego niedozwoloną klauzulę umowną wpisaną do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych o treści: *"W przypadku rezygnacji klienta firma nie zwraca zaliczek, a klient zobowiązany jest pokryć koszty produkcji"*, który zbieżny jest w swojej treści z niedozwolonymi postanowieniami

umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴³ Kpc do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone pod pozycjami: 548 i 630 oraz na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych prawdziwych i pełnych informacji przy przyjmowaniu reklamacji poprzez nie zamieszczenie we wzorze Protokołu reklamacyjnego informacji o żądaniach klienta w związku ze złożoną reklamacją, co mogło stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i ust. 2 wskazanej wyżej ustawy.

Przedsiębiorca nie ustosunkował się do przedstawionych zarzutów, informując jedynie organ antymonopolowy o ilości rozpatrzonych reklamacji i czasie ich rozpatrywania.

Przedsiębiorca nie skorzystał także z prawa zapoznania się ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym.

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Pan W. C. prowadzi działalność gospodarczą na zasadzie wpisu do ewidencji prowadzenia działalności gospodarczej w L. Zakres działalności gospodarczej obejmuje między innymi produkcję stolarki budowlanej, jej montaż, transport, sprzedaż detaliczną i hurtową.

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca stosuje wzorzec Zamówienia - Warunki umowy oraz wzorzec Protokół reklamacyjny.

Z usług tego przedsiębiorcy korzystają osoby fizyczne-konsumenci, których miejsce zamieszkania stanowi miasto L. i okolice.

Z treści wzoru Zamówienia wynika, że w pkt 2 przedsiębiorca zawarł zapis o treści: *"W przypadku rezygnacji klienta firma nie zwraca zaliczek, a klient zobowiązany jest pokryć koszty produkcji"*, a we wzorze Protokołu reklamacyjnego brak jest informacji o możliwości złożenia przez konsumenta swoich żądań w związku ze składaną reklamacją. Protokół ten zawiera tylko dane klienta i stwierdzenie oględzin dokonane przez pracownika firmy.

Stosowany przez przedsiębiorcę zapis w swojej treści jest analogiczny z zapisami uznanymi już przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne i wobec prawomocności wyroków tego sądu zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego pod pozycjami:

- 548 (wyrok z dnia 10 sierpnia 2005 r. Sygn. akt XVII Amc 10/05, zapis o treści: „W przypadku odstąpienia od umowy lub nie wywiązania się z jej postanowień przez Kupującego, Sprzedający jest uprawniony do bezzwrotnego zatrzymania zaliczki”, wpisano dnia 07 października 2005 r.

- 630 (wyrok z dnia 17 listopada 2005 r. Sygn. akt XVII Amc 56/05, zapis o treści: „W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego, zaliczka przepada na rzecz Przyjmującego zamówienie w całości”, wpisano dnia 03 kwietnia 2006 r.),

Czas rozpatrywania reklamacji wynosi od 7 do 31 dni w zależności od rodzaju złożonej reklamacji. Najdłużej w przypadku konieczności demontażu drzwi lub okna i konieczności wstawienia nowego towaru.

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Zgodnie z treścią art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244 poz. 2080 ze zm.) przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Art. 23a ust. 2 stanowi natomiast, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umownych, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, a także naruszenie obowiązku udzielania prawdziwych, rzetelnych i pełnych informacji.

Dla uznania określonego działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie takie musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Oceny zakwestionowanego działania należy dokonać w kontekście działania bezprawnego, o którym mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jako niezgodnego z obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami, jak również w kontekście wymienionych w art. 23a ust. 2 zachowań, które stanowią otwarty katalog przykładowych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie postawione przedsiębiorcy zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 23a ust. 2 muszą spełniać dwie przesłanki:

1. naruszać zbiorowy interes konsumentów,
2. być działaniem bezprawnym.

Pierwsza przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów... chroni interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Działania Pana W. C., jako przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą skierowane są do z góry nieokreślonej liczby konsumentów poprzez skierowanie do nich oferty usługowej w postaci sprzedaży wraz z montażem stolarki budowlanej- drzwi i okna. W tym celu przedsiębiorca posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcem

Zamówienia-Warunki umowy oraz wzorem Protokołu reklamacyjnego na wykonane usługi i sprzedany towar.

Z oferty tej skorzystali już konsumenci, zawierając umowy kupna- sprzedaży i konsumenci, którzy składali reklamacje na zakupiony towar. Z usług tych w każdej chwili mogą skorzystać także inni konsumenci. W związku z tym krąg osób, który został już dotknięty stosowaną praktyką i który taką praktyką może zostać dotknięty jest nieograniczony, nie możliwy z góry do określenia, a tym samym spełnia warunki zbiorowego interesu konsumentów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów w zakresie jednej i drugiej praktyki.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie *porządek prawny* obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako *zasady współżycia społecznego*.

Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są:

- normy prawa powszechnie obowiązującego - jako reguły postępowania wyznaczone przez nakazy i zakazy wynikające z norm prawa pozytywnego, w szczególności prawa cywilnego, karnego, administracyjnego, pracy, finansowego, ustaw i aktów prawnych regulujących poszczególne dziedziny gospodarki, itp.,

- nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje)

- *Komentarz do Kodeksu cywilnego Gerard Bieniek Lex Polonica Prima.*

O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego- *uzasadnienie do I PKN 267/2001 wyrok Sądu Najwyższego – Izba Administracyjna – Lex Polonica Prima.*

Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie.

Okolicznościami tymi są:

- działanie w ramach porządku prawnego, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy,

- wykonywanie prawa podmiotowego,

- zgoda pokrzywdzonego oraz

- działanie w obronie uzasadnionego interesu (*wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377*).

Zakwestionowanymi działaniami przedsiębiorcy w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie jest:

- posługiwanie się w stosunku do konsumentów – klientów zapisem we wzorze Zamówienia - Warunki umowy, którego tożsama treść została uznana przez Sąd

Okręgowy w Warszawie- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone klauzule umowne i wpisane zostały do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych,

oraz

- naruszenie obowiązku udzielania klientom reklamującym nabyty u przedsiębiorcy towar wraz z usługą rzetelnych i pełnych informacji poprzez brak w Protokole reklamacyjnym miejsca na wpisanie żądania reklamującego w związku ze złożoną reklamacją.

I.

Wzorce umów stosowane przez przedsiębiorców – profesjonalistów w kontaktach z konsumentami, nieprofesjonalnymi uczestnikami obrotu gospodarczego, podlegają szczególnemu nadzorowi i stałej kontroli.

Wzorzec umowy charakteryzuje się zbiorem gotowych, opracowanych przez przedsiębiorcę zapisów bez udziału i woli drugiej strony umowy, które kształtują wzajemne prawa i obowiązki stron umowy.

Wzorzec taki wyłącza możliwość negocjacji poszczególnych zapisów umowy, często zawiera postanowienia, które w sposób nie ekwiwalentny zabezpieczają interesy autora tego wzorca- przedsiębiorcy kosztem interesów konsumenta. Instrumenty kontroli wzorców umownych zostały wprowadzone do Kodeksu cywilnego w 2000 r. w postaci możliwości kontroli treści wzorca, która ma charakter abstrakcyjny i obejmuje poszczególne jego zapisy, jako klauzule.

Dokonując analizy zapisu wzorca Zamówienia - Warunki umowy ustalono, że spełnia on kryteria wzorca umowy, gdyż z treści tam zawartych wynika, że konsumenci nie mieli wpływu na poszczególne zapisy, a dostawali do podpisania gotowy, wypełniony formularz Zamówienia w momencie kiedy zdecydowali się na zakup towaru wraz z usługą. Zakwestionowany zapis Zamówienia o treści: "*W przypadku rezygnacji klienta firma nie zwraca zaliczek, a klient zobowiązany jest pokryć koszty produkcji*" jest niezgodny z przepisami kodeksu cywilnego w zakresie prawa konsumenckiego, gdyż przewiduje przepadek wpłaconej zaliczki w momencie, gdy konsument odstąpi od umowy (zrezygnuje z zakupu towaru).

Taki zapis jest niezgodny z art. 385³ pkt 12 k.c. bowiem wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

Zapis ten narusza ponadto zasadę ekwiwalentności stron umowy, bowiem przysparza przedsiębiorcy nieuzasadnione korzyści finansowe w razie nie dojścia umowy do skutku, nakładając równocześnie na konsumenta obowiązek pokrycia kosztów produkcji, jeżeli przedmiot zamówienia został już wykonany. Druga część tego zapisu (obowiązek pokrycia kosztów produkcji) daje już przedsiębiorcy zabezpieczenie poniesionych przez niego strat w razie niewykonania umowy przez konsumenta i koszty te powinny być ewentualnie rozliczone z wpłaconej przez konsumenta zaliczki. Jeżeli przedsiębiorca

kosztów tych jeszcze nie poniósł powinien zwrócić konsumentowi zaliczkę w pełnej wysokości.

Wzajemne relacje pomiędzy stronami umowy, która z winy jednej z nich nie dochodzi do skutku w ramach przepisów kodeksu cywilnego o odstąpieniu wskazują na obowiązek zwrotu przez strony tego co sobie wzajemnie świadczyły, gdy jedna z nich od umowy odstępuje. Natomiast w przypadku zapisu stosowanego przez tego przedsiębiorcę konsument traci zaliczkę i jeszcze musi pokryć koszty produkcji, jako dodatkowe świadczenie nie związane z wysokością wpłaconej zaliczki na poczet zawartej umowy.

Stosowany przez przedsiębiorcę zapis w swojej treści jest analogiczny z zapisami uznanymi już przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne wskazanymi szczegółowo w części ustalającej niniejszej decyzji.

Dokonana zatem analiza treści zapisu stosowanego przez przedsiębiorcę we wzorze Zamówienia - Warunki umowy wskazuje, że jego treść wyczerpuje przesłanki zapisów uznanych za niedozwolone.

W tym miejscu organ antymonopolowy wskazuje na kwestie rozszerzonej prawomocności wyroku SOKiK na podstawie którego dokonany został wpis postanowienia do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., która została ostatecznie rozstrzygnięta w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. w sprawie o sygn. akt III SZP 3/06.

W ślad za tym należy przyjąć, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, czyli w przypadku, gdy zakazana jest już jedna klauzula, jako niezgodna z prawem, a w obrocie gospodarczym w stosunku do konsumentów funkcjonuje zapis o treści analogicznej, jak ten w klauzuli zakazanej, celowe jest uznanie, że treść zapisu stosowana wobec konsumentów innych aniżeli ci dotknięci zapisem już zakazanym, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 w postaci stosowania klauzul umownych wpisanych do rejestru klauzul uznanych za niedozwolone.

Nie jest przy tym konieczne by treść badanego postanowienia wzorca umowy była literalnie identyczna jak treść postanowienia wpisanego do rejestru. Wystarczy by kwestionowane a porównywane postanowienie mieściło się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, by mogło korzystać z jej rozszerzonej prawomocności.

W przypadku niniejszej sprawy przedsiębiorca stosuje wobec konsumentów we wzorze Zamówienia -Warunki umowy zapis o treści: *W przypadku rezygnacji klienta firma nie zwraca zaliczek, a klient zobowiązany jest pokryć koszty produkcji*".

Pomimo nieznacznej różnicy w brzmieniu zapisu stosowanego przez przedsiębiorcę i zapisów uznanych za klauzule i wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych pod wskazanymi wyżej pozycjami treść tego warunku

umownego oceniana w kontekście konsekwencji powstających po stronie konsumenta, którego on dotyczy, jest tożsama z konsekwencjami dotykającymi konsumentów z klauzul wpisanych do rejestru. We wszystkich przypadkach dochodzi do naruszenia takich samych praw konsumentów.

Wobec powyższego należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Pana W. C. prowadzącego działalność gospodarczą w L. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 – stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

II.

Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny - jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Kontrahentem konsumenta jest zawsze zawodowiec, profesjonalista. Od znawcy, profesjonalisty wymaga się więcej aniżeli od laika. Znaczący musi być kompetentny tzn. reprezentować odpowiedni poziom wiedzy, aby mógł udzielać informacji, udzielając jej musi zachować się odpowiednio starannie, tak aby poziom informacji udzielonej odpowiadał tej wiedzy, odniesionej do konkretnej sytuacji.

Z chwilą związania się przedsiębiorcy z konsumentem poprzez zawarcie cywilnej umowy kupna-sprzedaży rodzą się po obu stronach wzajemnych kontaktów pomiędzy profesjonalistą, a konsumentem prawa i obowiązki. Dotyczy to również konieczności udzielenia informacji, które są niezbędne dla świadomego dochodzenia praw przez konsumenta, gdy przedsiębiorca przy realizacji tego prawa posługuje się sporządzonym przez siebie wzorcem. W tym przypadku chodzi o wzór Protokołu reklamacyjnego.

Nie ulega wątpliwości, że treść każdego dokumentu, a w szczególności Protokołu reklamacyjnego opracowana przez profesjonalistę, którym posługuje się stosunku do konsumenta powinna być rzetelna, prawdziwa i pełna tak, aby umożliwić konsumentowi skuteczne złożenie reklamacji.

Brak we wzorze Protokołu reklamacyjnego miejsca na wpisanie żądań konsumenta w związku ze złożoną reklamacją powoduje, że biorąc nawet za wzór konsumenta świadomego swoich praw i zorientowanego na rynku nie ma on możliwości wyrażenia swojej woli w związku z reklamowanym towarem. W oparciu o tak sporządzony Protokół reklamacyjny wszelkie decyzje, co do sposobu i terminu załatwienia reklamacji pozostają w wyłącznej gestii przedsiębiorcy bez możliwości ich weryfikacji w stosunku do żądań konsumenta w momencie, gdy dochodzi do sporu pomiędzy stronami.

W doktrynie zwraca się uwagę na fakt, że na przedsiębiorcy-profesjonaliście ciąży obowiązek takiego przygotowania informacji dla konsumenta, aby mógł on w pełni świadomie podjąć decyzję w swojej sprawie. Zatem przyznanie konsumentowi prawa do rzetelnej i pełnej informacji jest równoznaczne z zapewnieniem mu takiej pozycji na rynku, aby w sposób świadomy mógł skorzystać ze stwarzanych mu na tym rynku możliwości –*Prawo umów konsumenckich E. Łętowska Wydawnictwo Beck 1999 r. str. 190.*

Tak jednak nie dzieje się w przypadku sporządzania Protokołu reklamacyjnego w W przypadku tego przedsiębiorcy narzucony konsumentowi wzorzec nie zawiera miejsca na wpisanie swoich roszczeń w związku ze składaną przez niego reklamacją. Tym samym należy uznać, że przedsiębiorca narusza obowiązek informowania klientów o przysługujących im prawach zatajając przed nimi prawo do wpisania w Protokole reklamacyjnym swoich żądań.

W związku z tym, że przedsiębiorca nie zmienił stosowanych przez siebie wzorców Zamówienia i Protokołu reklamacyjnego w trakcie trwania postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie należało uznać, jak w sentencji decyzji i nakazać zaniechanie stosowania opisanych w pkt I i II praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. od decyzji Prezesa UOKiK przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa UOKiK - Delegatura w Lublinie.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Ewa Wiszniowska
Dyrektor Delegatury Urzędu w Lublinie

Otrzymuje:

Dane objęte ochroną danych osobowych