



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

RKR-61-6/05/KCH- 8 /05

Kraków, dn. 15 kwietnia 2005r.

DECYZJA NR RKR - 26 /2005

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

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę Wojas Trade sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu, ul. Ludźmierska 29, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie wprowadzające w błąd konsumentów, w brzmieniu: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia.....r.”*.

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

W dniu 30.12.2004 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach o wszczęcie postępowania o uznanie praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę Wojas Trade sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu, ul. Ludźmierska 29, za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie zaniechania jej stosowania.

W ocenie Rzecznika, stosowany przez w/w przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający zapis o treści: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie.....r. Towar przyjęto do depozytu dnia.....r.”*, może błędnie sugerować, że przyjęcie reklamacji uzależnione jest od opinii rzeczoznawcy, tymczasem ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176), która ma zastosowanie do umów kupna – sprzedaży dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą, nie nakłada obowiązku udziału rzeczoznawcy przy przyjęciu reklamacji.

Powyższe stwierdzenia dały podstawę do wszczęcia na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach postępowania w sprawie stosowania przez

przedsiębiorcę Wojas Trade sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu, ul. Ludźmierska 29 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania pismem z dnia 14 stycznia 2005r. (sygn. akt: RKR – 61-6/05/KCH-2/05) wezwano Przedsiębiorcę do dostarczenia wzorców druków reklamacyjnych oraz zajęcia stanowiska w sprawie postawionych zarzutów.

Odpowiadając na wezwanie Urzędu Prezes Spółki, w piśmie z dnia 24 stycznia 2005r. (otrzymanym w dniu 25 stycznia 2005 r.) oświadczył, że działania spółki Wojas Trade sp. z o.o. są zgodne art. 8 w/w ustawy o szczególnych warunkach /.../ tzn. polegają każdorazowo na bezwarunkowym przyjęciu zgłoszenia konsumenta na okoliczność niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, a następnie w przepisanej przez tę ustawę terminie, ustosunkowaniu się do żądań konsumenta, ale już z udziałem rzeczoznawcy.

Oświadczył ponadto, iż w celu uniknięcia wątpliwości, co do znaczenia zawartych w stosowanym dotychczas formularzu „Zgłoszenia Reklamacyjnego” sformułowań, w terminie do dnia 15 lutego br. wprowadzony zostanie w całej sieci sklepów firmowych Spółki nowy, jednolity wzorec formularza, który nie będzie zawierał sformułowań mogących wprowadzać konsumentów w błąd i sugerować, że przyjęcie reklamacji uzależnione jest od opinii rzeczoznawcy.

Nowy wzorec formularza został dostarczony organowi antymonopolowemu w dniu 4 kwietnia 2005r.

W świetle powyższego uznać należało, że: przedsiębiorca Wojas Trade sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu zaprzestał stosowania zarzucanej mu praktyki.

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

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.

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

Dyrektor Delegatury w Krakowie
Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Wojas Trade Sp. z o.o.
ul. Ludźmierska 29
34 – 400 Nowy Targ
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Gorlicach
ul. Biecka 3
38 – 300 Gorlice
3. a/a