



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, 23 maja 2005 r.

RWR 61-30/05/DR

DECYZJA Nr 31/2005

Na podstawie art. 23f ust. 1, 2 i 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Adamowi Łysoniowi, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą F.H. „Bartex” Adam Łyson z siedzibą przy ul. Wrocławskiej 16, 58-309 w Wałbrzychu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. nakłada się na ww. przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania zawartego w piśmie z dnia 25 kwietnia 2005 r., do zaprzestania stosowania druku zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego zakwestionowany zapis o treści:

„Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.”

i wprowadzenia od dnia 15 czerwca 2005 r. nowego druku zgłoszenia reklamacyjnego, zawierającego zamiast powyższego zapisu postanowienie o treści:

„Sprzedający ustosunkuje się do żądania klienta w terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji”,

2. zobowiązuje się ww. przedsiębiorcę do poinformowania Prezesa UOKiK o wypełnieniu ww. zobowiązania do dnia 30 czerwca 2005 r.

UZASADNIENIE

I. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zw. dalej: Prezesem UOKiK), prowadząc postępowanie w sprawie zbiorowego naruszenia interesów konsumentów (nr sygn. RWR 61-30/05/DR) powziął informację, że Adam Łyson, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą F.H. Bartex Adam Łyson (zw. dalej: Bartex, Uczestnikiem), od dnia

14 września 2004 r. wprowadził do stosowanego formularza zgłoszenia reklamacyjnego zapis, który zdaniem Prezesa, naruszał art. 8 ust. 3 ustawy 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) (zw. dalej: *ustawą o szczególnych warunkach (...)*) poprzez zwolnienie przedsiębiorcy z obowiązku poinformowania klienta o sposobie załatwienia reklamacji towaru niezgodnego z umową w terminie 14 dni oraz nakładał na konsumenta obowiązek osobistego stawiennictwa celem uzyskania informacji w sprawie reklamacji. Tym samym, działanie to wzbudziło podejrzenie co do naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

Dowód: druk zgłoszenia reklamacyjnego, k. 2.

2. W związku z powyższym, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, postanowieniem nr 109/2005 z dnia 2 marca 2005 r., wszczął postępowanie w sprawie możliwości naruszenia przez Adama Łysonia, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą F.H. Bartex Adam Łysoń zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 powołanej wyżej ustawy, polegających na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy reklamacji obuwia, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego określenie wprowadzające konsumentów w błąd, w brzmieniu:

„Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.”.

Dowód: postanowienie, k. 4.

3. W odpowiedzi na postanowienie o wszczęciu postępowania, Bartex pismem z dnia 16 marca 2005 r. przesłał wzór nowego zgłoszenia reklamacyjnego, który nie zawierał zakwestionowanego zapisu.

Dowód: pismo Uczestnika z dnia 16 marca 2005 r., k. 10; wzór zgłoszenia reklamacyjnego, k. 12.

II. W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

1. Uczestnik prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą F.H. Bartex Adam Łysoń z siedzibą w Wałbrzychu. Przedmiotem działalności jest sprzedaż obuwia i wyrobów skórzanych, prowadzona na obszarze kilku województw. Sprzedaż odbywa się w sklepach zlokalizowanych w centrach handlowych lub przy deptakach i innych ciągach pieszych.

Dowód: kserokopia zaświadczenia o zmianie do ewidencji działalności gospodarczej, k. 3; pismo wyjaśniające Uczestnika, k. 1.

2. Od dnia 14 września 2004 r., Uczestnik stosuje w zgłoszeniu reklamacyjnym zapis o treści:

„Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.”

Dowód: zakwestionowane zgłoszenie reklamacyjne, k. 2.

3. W trakcie postępowania Bartex opracował nowe zgłoszenie reklamacyjne, które nie zawierało zakwestionowanego sformułowania. Na powyższą okoliczność przedłożył wzór nowego zgłoszenia niezgodności towaru z umową. Jednocześnie pismem z dnia 25 kwietnia 2005 r. Uczestnik zobowiązał się do zaniechania stosowania druków zgłoszenia reklamacyjnego, zawierających zakwestionowany zapis o treści: „Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.”. Tym samym, do dnia 1 czerwca 2005 r. Bartex zobowiązał się wprowadzić prawidłowe druki we wszystkich swoich placówkach.

Dowód: nowa treść zgłoszenia reklamacyjnego, k. 12; pismo Uczestnika, k. 16.

III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ustawa *o ochronie konkurencji i konsumentów* (zw. dalej: *ustawą o ochronie konkurencji (...)*) określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, dokonujących reklamacji obuwia zakupionego w sklepach Bartex.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji (...)*: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów).

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a powołanej ustawy *o ochronie konkurencji (...)* konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
3. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W powyższej sprawie poddano analizie sposób informowania i zakres informacji przekazywanych konsumentowi w stosowanych przez Bartex drukach zgłoszenia reklamacyjnego, w zakresie braku pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji, dotyczącej uprawnień konsumenta do uzyskania informacji w sprawie reklamacji, poprzez zamieszczanie zapisu o treści:

- „Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.”,

Ad. 1) Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w niniejszej sprawie jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach (...)*, która w art. 1 wskazuje, że stosuje się ją do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, nabywającej rzecz (towar konsumpcyjny) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Zgodnie z przepisem art. 4 ust. 1 tej ustawy, sprzedawca jest odpowiedzialny wobec kupującego za niezgodność towaru z umową. Natomiast według przepisu art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru do zgodnego z umową, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Przepis ten nie zobowiązuje zatem klienta do osobistego odbioru informacji o rozpatrzonej reklamacji. Innymi słowy, to klient powinien zostać poinformowany, czy jego roszczenie reklamacyjne zostało uznane i w jaki sposób reklamacja zostanie rozpatrzona.

Tymczasem z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy wynika w sposób bezsporny, że Uczestnik stosuje druki zgłoszenia reklamacyjnego, w których zamieszcza informację, iż decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji klient zobowiązany jest odebrać osobiście w określonym w zgłoszeniu terminie. Takie działanie jest niezgodne z przepisami prawa (art. 8 ust. 3 ww. ustawy) i szeroko pojętymi prawami konsumenckimi.

W tej sytuacji, Prezes UOKiK uznał, iż stosowanie zapisu o treści: „Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.” jest bezprawne i jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zgłoszeniu reklamacyjnym.

Stosowanie przez Bartex zakwestionowanego zapisu nakłada na konsumenta obowiązki nieprzewidziane w ww. ustawie. Ponadto także stoi w sprzeczności z art. 11 tej ustawy, z którego wynika, że uprawnień unormowanych w ustawie *o szczególnych warunkach (...)* nie można wyłączać ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Powyższy zapis sporządzony został tymczasem przed podpisaniem protokołu reklamacyjnego, czyli przed zakończeniem procesu zgłaszania niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Tym samym, takie działanie jest bezprawne i jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Stosowania wymienionego zapisu nie usprawiedliwia fakt, że formularze niezgodne z ustawą *o szczególnych warunkach (...)* nie zostały opracowane przez przedsiębiorcę, lecz są powszechnie dostępne w sklepach z drukami akcydensowymi. Obowiązkiem przedsiębiorcy jest bowiem prowadzenie działalności gospodarczej zgodnie z przepisami prawa.

Z powyższego wynika więc, że zakwestionowany zapis spełnia pierwszą z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu art. 8 ust. 3 oraz art. 11 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, co jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Uchodzi podnieść, że prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wpływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Ad 2) Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji (...)* należy stwierdzić, iż opisane działanie Bartex, naruszające przepisy ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Na klienta nałożono bowiem obowiązki nieprzewidziane w ustawie *o szczególnych warunkach (...)*. Należy stwierdzić, że wyłącznie na kupującego przerzucono ciężary związane z rozpatrzeniem reklamacji – dotrzymanie terminów i osobiste zgłaszanie się w tej sprawie u sprzedawcy. Takie osobiste stawiennictwo pociąga za sobą dodatkowe koszty dojazdu i stratę czasu.

Zakwestionowany zapis powoduje u konsumenta błędną świadomość, iż to na nim ciąży obowiązek osobistego stawiennictwa, a jego niedopełnienie rodzić może ujemne skutki w postaci odmowy rozpatrzenia reklamacji. Ogranicza również prawo do uznania przez sprzedawcę wniesionej reklamacji za uzasadnioną. Stosując bowiem powyższe sformułowanie, Uczestnik powoduje pewne ograniczenie w dochodzeniu przez konsumenta swych praw. Stawiając się osobiście w terminie 14 dni od wniesionej reklamacji, klient przypomina sprzedawcy o konieczności ustosunkowania się do wniesionego żądania i działa w ten sposób na swoją niekorzyść. Sprzedawca może bowiem odmówić wówczas rozpatrzenia reklamacji, czego nie miałby prawa zrobić, gdyby nie rozpatrzył wniesionego roszczenia w powyższym terminie. Wówczas działa bowiem wspomniany przepis art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)* mówiący, iż nie ustosunkowanie się do wniesionego żądania, poczytuje się za uznanie roszczenia za uzasadnione.

Jak zatem wynika z powyższego, zakwestionowane przez Prezesa UOKiK działanie Bartex jest działaniem godzącym w interesy konsumentów. To z kolei powoduje, że została spełniona druga z trzech ww. przesłanek.

Ad 3) Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy *o ochronie konkurencji (...)*, zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony jest interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta, może być przejawem powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Omówione działanie Uczestnika dotyczy niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów, tj. wszystkich konsumentów, którzy dokonują zakupów w sklepach Bartex zlokalizowanych w kilku województwach. Liczba tych osób może być znaczna, zważywszy, że odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową trwa dwa lata od wydania towaru kupującemu (art. 10 ust. 1 ustawy) i biegnie na nowo w razie wymiany towaru.

Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Uczestnika nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Uczestnika.

W takich okolicznościach poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów nie będąca tylko – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego praktykę – przypadkową zbiorowością konsumentów, lecz jej odrębną kategorią, których łączy wspólny interes.

W tym stanie rzeczy należy uznać, że naruszany jest zbiorowy interes konsumentów, a tym samym spełniona zostaje ostatnia z trzech ww. przesłanek.

Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanego działania Bartex jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji (...).

Tym niemniej, w trakcie przedmiotowego postępowania (po jego wszczęciu), Bartex zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, polegającym na stosowaniu formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego zakwestionowany zapis o treści:

„Oświadczam, że decyzję sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji odbiorę osobiście w terminie do dnia 200. r.”

i wprowadzenia prawidłowego wzoru zgłoszenia niezgodności towaru z umową, nie zawierającego zakwestionowanego postanowienia. W miejsce spornego postanowienia wpisano:

„Sprzedający ustosunkuje się do żądania klienta w terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji”.

Dowód: projekt nowego wzoru zgłoszenia reklamacyjnego, k. 12.

Zgodnie z art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Wobec powyższego, Prezes UOKiK wydał decyzję w niniejszej sprawie w trybie art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...). Zgodnie z art. 23f ust. 2 określił termin wykonania powyższego zobowiązania na dzień 15 czerwca 2005 r. Natomiast w myśl ust. 3 powołanego przepisu – nałożył na Uczestnika obowiązek złożenia do dnia 30 czerwca informacji Prezesowi UOKiK o jego wykonaniu.

Wobec powyższego, należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk