



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-MAIL: LUBLIN@UOKIK.GOV.PL

Lublin , dnia 9 grudnia 2009r.

RLU-61-17/09/MW

DECYZJA RLU 27/09

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 5 pkt. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U.Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko „ICom” Sp. z o. o w Lublinie

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, bezprawne działania ICom Sp. z o.o. w Lublinie, polegające na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, tj. praktyki z art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331, ze zm.) , poprzez

a) nie zamieszczanie w treści „Warunków gwarancji komputerów ICom”, „Warunków gwarancji ICom” oraz „Warunków gwarancji” udzielanych na sprzęt komputerowy sprzedawany konsumentom, wbrew nakazowi art.13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176 , zm. Dz.U. 2004 Nr 96 poz. 959) stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową,

b) zamieszczanie w treści „Warunków gwarancji komputerów ICom”, „Warunków gwarancji ICom” udzielanych na sprzęt komputerowy sprzedawany konsumentom, wbrew regulacji art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176, zm. Dz.U. 2004 Nr 96 poz. 959) zapisu o treści: *„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji”*

oraz nakazuje zaniechanie jej stosowania .

II. Na podstawie art. 26 ust.2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331 ze zm.), zobowiązuje się „ICom” Sp. z o.o w Lublinie, do złożenia na koszt Spółki, jednokrotnego oświadczenia zamieszczonego w dzienniku o zasięgu lokalnym oraz w dzienniku o charakterze ogólnopolskim, na stronie drugiej, w wyróżnionej ramce, czcionką nie mniejszą niż 3 mm, w terminie 30 dni od uprawomocnienia się decyzji, w formie ogłoszenia prasowego o treści :

” ICom Sp. z o.o. - w związku z postępowaniem administracyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie oraz wydaną w wyniku tego postępowania Decyzją RLU- nr... / 09 z dnia uznającą za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, bezprawne działania ICom Sp. z o.o. w Lublinie, polegające na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, tj. praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331, ze zm.), poprzez :

- nie zamieszczanie w treści „Warunków gwarancji komputerów ICom”, „Warunków gwarancji ICom” oraz „Warunków gwarancji” udzielanych na sprzęt komputerowy sprzedawany konsumentom, wbrew nakazowi art.13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176 ze zm) stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową,
- zamieszczanie w treści „Warunków gwarancji komputerów ICom” oraz „Warunków gwarancji ICom” udzielanych na sprzęt komputerowy sprzedawany konsumentom, wbrew regulacji art. 11 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176, ze zm.) zapisu o treści: *„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji, ”*

informuje konsumentów, którzy nabyli sprzęt komputerowy wraz z ”Warunkami gwarancji komputerów ICom ” lub „Warunkami gwarancji ICom” lub „Warunkami gwarancji” przed dniem 25.11.2009r, że w przypadku reklamacji tych towarów przysługujące im z tytułu gwarancji uprawnienia nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową określonych w ustawie z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176 , ze zm.)” .

/podpis/

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w którym zebrał następujący materiał dowodowy :

- wypis z Krajowego Rejestru Przedsiębiorców firmy ICom Sp. z o.o. ul. Nałęczowska 51 w Lublinie ,
- wzorzec warunków gwarancji na produkty ICom- komputery stacjonarne i notebooki produkowane przez ICom sp. z o.o. nazwany „Warunki gwarancji komputerów ICom” stosowany do października 2008r.,
- wzorzec warunków gwarancji na produkty ICom- komputery stacjonarne i notebooki produkowane przez ICom sp. z o.o. nazwany „Warunki gwarancji ICom” stosowany aktualnie od października 2008r.,
- wzorzec warunków gwarancji na towary objęte gwarancją producenta danego produktu – dotyczy firm współpracujących z ICom Sp.z o.o. w Lublinie nabywających produkty do dalszej odsprzedaży nazwany „Warunkami gwarancji”;
- wyjaśnienia ICom Sp. z o.o. z dnia 2.09.2009r., z dnia 21.09.2009r.

Analiza w/w dokumentów dała podstawę do wszczęcia w dniu 28 października 2009r. postępowania administracyjnego przeciwko ICom sp. z o.o. w Lublinie (zwanej dalej ICom w Lublinie, Spółką lub przedsiębiorcą) w związku z zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji tj. praktyki określonej w art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.), zwanej dalej: ustawą o ochronie (...).

Przedsiębiorca po otrzymaniu informacji o wszczęciu postępowania administracyjnego złożył dodatkowe wyjaśnienia w sprawie. Wyjaśnił, że ICom w Lublinie nie wskazała w stosowanych warunkach gwarancji ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176 ze zm.) zwanej dalej „ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej”, ponieważ uznał, iż obowiązywanie tejże ustawy dotyczy z mocy prawa każdego konsumenta i nie można tychże uprawnień go pozbawić, stąd też, w odniesieniu do działania ICom w Lublinie, nie można mówić o nierzetelnej informacji sensu stricto, ponieważ niezależnie od tego, czy konsument jest o swoim uprawnieniu informowany, ono i tak mu przysługuje. Nigdy nie było też celem Spółki nierzetelne informowanie klientów (konsumentów) o ich uprawnieniach. Sprzedaż ICom w Lublinie na rzecz konsumentów w rozumieniu Ustawy o ochronie (...) jest marginalna, stąd też zapisy dokumentu gwarancji miały dotyczyć głównie podmiotów gospodarczych. Brak wskazania w/w ustawy o ogólnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) w gwarancji wynika wyłącznie z powyższego i nie ma charakteru celowego działania, zmierzającego do udzielenia nierzetelnej czy też niepełnej informacji. Stąd też w/w sytuacja nie wynikała z winy umyślnej ICom w Lublinie, a jedynie z nieświadomego działania polegającego na błędnym przekonaniu, a w konsekwencji na przeoczeniu powołania w/w ustawy w druku gwarancji.

Zakwestionowany wzór Umowy gwarancji Spółka stosowała jeszcze przed wejściem w życie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co także, zdaniem Spółki, jednoznacznie świadczy o tym, że brak wprowadzenia tej informacji nie wynikał z celowego działania, ale z przekonania, iż z mocy samego prawa ustawa ta jest

prawem nadrzędnym, a zatem, tak czy inaczej jest aktem obowiązującym, co spowodowało przeoczenie tego zapisu w druku gwarancji.

Niezależnie od tego, ICom sp. z o.o. w Lublinie rozumie i zgadza się ze twierdzeniem Prezesa UOKIK, iż brak powołania ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) może być błędem Spółki.

Ponadto Spółka podała informacje dotyczące wysokości przychodu za rok 2008r jednocześnie wyjaśniając, że odnotowała bardzo poważne kłopoty finansowe związane z brakiem tzw. płynności finansowej i spadającymi drastycznie obrotami w roku 2009r.

Pismem z dnia 4.11.2009r. Spółka poinformowała, że wprowadziła zmianę w stosowanych wzorcach warunków gwarancji, poprzez skreślenie w postanowieniu o treści: *„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji ”* słowa „wyłącznie” oraz dodaniu słów: „oraz inne przepisy prawa polskiego”, a także poprzez wskazanie w/w ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) jako dodatkowej podstawy prawnej. Ponadto Spółka zamieściła na stronie internetowej www.icom.eu informację o tym, że wszyscy ci, którzy nabyli produkt ICom, a są konsumentami w rozumieniu Ustawy o ochronie (..) mają prawo skorzystać z uprawnień tejże ustawy.

Ponadto ICom zobowiązuje się do zamieszczenia w prasie lokalnej oraz ogólnopolskiej w/w informacji o uprawnieniach przysługujących konsumentom.

Pismem z dnia 10.11.2009r. Spółka poinformowała o uwzględnieniu przez nią wszystkich zastrzeżeń Prezesa UOKIK do stosowanych wzorców warunków gwarancji na dowód czego przesłała projekt nowego wzorca, nazwanego „Projekt nowej karty gwarancyjnej ICom” który zaczął obowiązywać z dniem 25.11.2009r.

Przedsiębiorcę zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie i o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym zebrany w sprawie, z którego to uprawnienia ICom w Lublinie nie skorzystał.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca ICom prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością – nr wpisu do KRS 0000071342 z siedzibą w Lublinie.

Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest między innymi produkcja maszyn biurowych i komputerów jak również sprzedaż wytworzonych towarów.

Wg informacji zamieszczonej na stronie www.icom.eu przedsiębiorca działa od 1996r. jako producent i dystrybutor komputerów marki Icom na rynku ogólnopolskim. ICom posiada rozbudowaną sieć sprzedaży, do której zalicza salony firmowe oraz sieć autoryzowanych dealerów na terenie całej Polski. ICom Sp. z o.o. posiada 6 salonów firmowych oraz 47 autoryzowanych partnerów na terenie całej Polski.

Firma współpracuje z wiodącymi producentami sprzętu i oprogramowania komputerowego, posiadając autoryzację takich firm jak : Microsoft, Intel, AMD, LD, Samsung, Epson itd.

O wysokiej jakości produktów świadczy posiadanie certyfikatu ISO 9001:2000 oraz „Medalu Europejskiego”.

W toku postępowania ustalono, że ICom Sp. z o.o. w Lublinie jest producentem komputerów stacjonarnych oraz notebooków. Wyprodukowany sprzęt sprzedaje w przeważającej części hurtowo do odsprzedaży innym przedsiębiorcom, którzy sprzedają go odbiorom detalicznym, w tym konsumentom lub też sprzedaje we własnych salonach firmowych. Około 4 % sprzedaży ICom to sprzedaż detaliczna, w tym na rzecz konsumentów.

Do sprzedawanych w ten sposób wyrobów ICom, w tym na rzecz konsumentów, sprzedawca dołącza opracowaną przez ICom kartę gwarancyjną oraz opracowane w formie odrębnego dokumentu warunki gwarancji.

W okresie do października 2008r. stosowano wzorzec warunków gwarancji na produkty ICom- komputery stacjonarne i notebooki produkowane przez ICom sp. z o.o. nazwany „Warunki gwarancji komputerów ICom” zaś od października 2008r. wzorzec ten nazwany był „Warunkami gwarancji ICom”.

Ponadto stosowano wzorzec warunków gwarancji na towary objęte gwarancją producenta danego produktu, co dotyczy firm współpracujących z ICom Sp. z o.o. w Lublinie, nabywających produkty do dalszej odsprzedaży nazwany „Warunkami gwarancji”;

Projekty w/w warunków gwarancji przedstawiane konsumentom przy okazji zawarcia umowy sprzedaży, przygotowane przez ICom z góry przed zawarciem umowy, dostępne są również na stronie internetowej I Com Sp. z o.o. Projekty te stanowią zatem wzorzec umowny w rozumieniu art.384 §1 k.c. i zawierają gotowe, jednolite postanowienia, po podpisaniu których, pod klauzulą: „z powyższym zapoznałem się i akceptuję” oraz po podpisaniu umowy sprzedaży, wiąże ICom Sp. z o.o. oraz konsumenta na zasadzie umowy.

Analiza zarówno, stosowanego przez przedsiębiorcę do października 2008r. wzorca warunków gwarancji na produkty ICom- komputery stacjonarne i notebooki produkowane przez ICom sp. z o.o. nazwanego „Warunkami gwarancji komputerów ICom” jak i wzorca stosowanego od października 2008r. nazwanego „Warunkami gwarancji ICom” pozwala stwierdzić, iż Spółka oferowała konsumentom warunki gwarancji, w których zamieszczony był następujący zapis: *„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji”*. Zapisu o tej treści nie ma we wzorcu „Warunków gwarancji” stosowanego na towary objęte gwarancją producenta danego produktu, co dotyczy firm współpracujących z ICom Sp. z o.o. w Lublinie, nabywających produkty do dalszej odsprzedaży.

Natomiast żaden ze stosowanych w/w wzorców warunków gwarancji na komputery i notebooki produkowanych przez ICom przed październikiem 2008 r. oraz po październiku 2008r: nie zawiera zapisu o treści: „Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z „niezgodności towaru z umową” .

ICom opracował nowy wzorzec warunków gwarancji, który obowiązuje od 25.11.2009r. Wprowadzenie nowego wzorca oznacza wycofanie z obrotu wszystkich wzorców stosowanych dotychczas. Analiza nowego wzorca, przedstawionego przez ICom w toku postępowania administracyjnego, nazwanego „Projekt nowej karty gwarancyjnej” pozwala stwierdzić, że kwestionowany zapis o treści: *„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części*

nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji” zastąpiony został zapisem o treści: ”Prawa i obowiązki stron reguluje niniejsza umowa, z warunkami której Klient winien zapoznać się, oraz inne przepisy prawa polskiego” .

Ponadto do nowego wzorca warunków gwarancji dodano zapis o treści: **„Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z „niezgodności towaru z umową” – określonych w ustawie z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176 , zm. Dz.U. 2004 Nr 96 poz. 959)” .**

Prezes UOKIK ustalił, że do dnia wydania niniejszej decyzji, zapis zakwestionowany w niniejszym postępowaniu administracyjnym został usunięty również z wzorca „Warunków gwarancji ICom” zamieszczonego na stronie internetowej www.icom.eu. oraz dodano do niego postanowieniu w wyżej cyt. brzmieniu.

Przychód ICom Sp. z o.o. za rok 2008r. wyniósł xxx zł.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył co następuje :

Prezes UOKIK zarzucił ICom Sp. z o.o. w Lublinie w niniejszym postępowaniu naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007r. (Dz.U. 2007 Nr 50 poz 331 ze zm.).

Art. 24 ust.1 stanowi, że: *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaś ust. 2 stanowi, że: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy w szczególności:*

Pkt.2 naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) aby doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów muszą zostać kumulatywnie spełnione trzy przesłanki tj.

- działanie przedsiębiorcy,
- wypełnia znamiona bezprawności,
- godzenie tymi działaniami w zbiorowe interesy konsumentów.

Definicja „przedsiębiorcy” zawarta jest w art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie (...) , zgodnie z którą, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także:

- a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której **ustawa** przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu **przepisów** o swobodzie działalności gospodarczej,
- b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu,

- c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13,
- d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może zostać uznane nie tylko działanie ale także jego zaniechanie.

Z zaniechaniem po stronie przedsiębiorcy będziemy mieć do czynienia, gdy nie podjął on działań, mimo istnienia po jego stronie prawnego obowiązku działania. Zaniechanie przedsiębiorcy będzie można uznać za bezprawną praktykę godzącą w zbiorowe interesy konsumentów w sytuacji, gdy przepis prawa wyraźnie stanowi, że naruszeniem interesów konsumentów jest również zaniechanie działania. W każdym przypadku zaniechania przez przedsiębiorcę nałożonego na niego obowiązku (który może wynikać z przepisów różnych aktów prawnych) można postawić mu zarzut stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...), o ile tylko są spełnione pozostałe przesłanki uznania praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zatem za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może zostać uznane nie tylko działanie, lecz również jego zaniechanie.

W okolicznościach sprawy spełniona została pierwsza z w/w przesłanek, bowiem ICom Sp. z o.o. w Lublinie bezspornie jest przedsiębiorcą, zaś zarzucona mu praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów przejawia się zarówno w działaniu, polegającym na zamieszczeniu w treści „Warunków gwarancji ...” nieprawdziwej informacji dotyczącej uprawnień konsumenta jak i zaniechaniu zamieszczenia tam informacji o alternatywnym źródle uprawnień konsumenta w przypadku złożenia reklamacji.

Kolejną przesłanką praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest bezprawność. Należy zauważyć, że ustawodawca nie uregulował w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów (...) konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów. Bezprawność najogólniej należy rozumieć jako niezgodność działania z obowiązującym porządkiem prawnym. W związku z tym, że bezprawność jest kategorią obiektywną, dokonując oceny, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne, w pierwszej kolejności należy właśnie stwierdzić, czy wykazuje ono sprzeczność z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym. Pod pojęciem porządku prawnego rozumie się nie tylko nakazy i zakazy wynikające z norm prawnych, lecz również te, które wynikają z zasad współżycia społecznego, czyli z norm moralnych i obyczajowych. Praktyki przedsiębiorców mogą bowiem okazać się bezprawne również w sytuacji stwierdzenia naruszenia zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Pod pojęciem dobrych obyczajów należy rozumieć normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Zarówno dobre obyczaje, jak i zasady współżycia społecznego nie są normami prawnymi, lecz normami postępowania. Jednak z uwagi na fakt, iż są normami postępowania obowiązującymi w obrocie gospodarczym, powinny być przestrzegane tak jak przepisy prawa. Należy w związku z tym uznać, że zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie

również przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami działaniami przedsiębiorców. Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z bezprawnością działań przedsiębiorcy, polegającej na naruszeniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów, dokonuje Prezes UOKiK. W każdym zatem przypadku należy indywidualnie wykazać, że w okolicznościach sprawy zachowania przedsiębiorcy wypełniają znamiona czynu bezprawnego. Natomiast z bezprawnością zaniechania ze strony przedsiębiorcy będziemy mieć do czynienia zawsze wtedy, gdy beczynność jest sprzeczna z nakazem wynikającym z ustawy.

W zależności od rodzaju stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki z art. 24 ust.2 ustawy o ochronie (...) mamy do czynienia z wystąpieniem samoistnej lub niesamoistnej przesłanki bezprawności. Za samoistną przesłankę bezprawności należy uznać stwierdzenie przez Prezesa UOKiK stosowania przez przedsiębiorcę jednej z praktyk określonych w art. 24 ust. 2 pkt 1-3, jeżeli zaś zachowanie przedsiębiorcy nie mieści się w powyżej wskazanym katalogu bezprawnych praktyk, niezbędne staje się wykazanie, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka jest bezprawna, czyli narusza przepisy innych ustaw lub też zasady współżycia społecznego i dobre obyczaje (niesamoistna przesłanka bezprawności). Zatem pozytywne stwierdzenie zaistnienia przesłanki bezprawności w działaniach przedsiębiorcy (samoistnej lub niesamoistnej) godzących jednocześnie w zbiorowe interesy konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że mamy do czynienia z praktyką zakazaną na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...).

Aby tak zdefiniowane, bezprawne działania przedsiębiorcy wypełniały przesłanki z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów winny być one **skierowane przeciwko interesom konsumentów**. Konsumentem zaś jest, zgodnie z art. 4 pkt.11) ustawy o ochronie(...) osoba, która zawiera umowę z przedsiębiorcą w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą.

Musi zatem wystąpić związek między czynem sprzecznym z prawem, a interesami konsumentów pojmowanymi nie tylko jako ich interesy ekonomiczne, ale również szeroko rozumiane prawo do informacji. Co więcej bezprawnym czynem, a więc działaniem lub zaniechaniem, naruszone muszą zostać zbiorowe interesy konsumentów, a więc nie konkretnego dokonującego transakcji z przedsiębiorcą kontrahenta, a szerszej, bliżej nieokreślonej grupy potencjalnych kontrahentów traktowanych in abstracto.

W okolicznościach sprawy, opisane wyżej działania ICom Sp. z o.o. w Lublinie, stanowią, w ocenie Prezesa UOKiK, praktykę stypizowaną, polegającą na naruszeniu obowiązku przedsiębiorcy do udzielania konsumentom rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji tj. praktykę z art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie (...).

Naruszenie tego obowiązku przejawiało się w okolicznościach sprawy w :

a) nie zamieszczeniu w treści: „Warunków gwarancji komputerów ICom” stosowanych do października 2008r., „Warunków gwarancji ICom” stosowanych od października 2008r. oraz „Warunków gwarancji” stosowanych przez firmy współpracujące z ICom Sp. z o.o. w Lublinie i nabywające produkty do dalszej odsprzedaży, udzielanych na sprzęt komputerowy sprzedawany konsumentom,

stwierdzenia, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową,

b) zamieszczeniu w treści w/w „Warunków gwarancji komputerów ICom” oraz „Warunków gwarancji ICom” udzielanych na sprzęt komputerowy sprzedawany konsumentom, zapisu o treści: *„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji”*.

Ad a) Jak wspomniano wyżej, aby wykazać bezprawność zaniechania ze strony przedsiębiorcy należy wskazać, że czynność (zaniechanie) jest sprzeczna z nakazem wynikającym z ustawy.

Nakaz ten sformułowany został w art.13 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 Nr 141 poz. 1176, ze zm).

Przepis ten stanowi, że: *„W dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe informacje potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czasu trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto powinno być w nim zawarte stwierdzenie, że gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową”*.

W/w przepis statuuje bezwzględny obowiązek zamieszczenia w dokumencie gwarancyjnym stwierdzenia, że: *„gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową”*, co ma zapobiegać wprowadzeniu w błąd co do pierwszeństwa uprawnień wynikających z gwarancji.

Powodem wprowadzenia powyższej regulacji jest istnienie, z związku z zakupem towaru konsumpcyjnego, po stronie nabywcy tego towaru, uprawnień mających umocowanie w aktach różnej rangi, co stwarzać może problemy w ich wzajemnym zastosowaniu. Dlatego koniecznym było uregulowanie w w/w ustawie głównych zasad gwarancji komercyjnej (umownej) oraz określenie wzajemnego stosunku uprawnień konsumenta wynikających z „Warunków gwarancji ...” oraz z w/w ustawy. Ustawodawca, poprzez regulację zawartą w w/w art. 13 ust. 4 dokonał implementacji postanowienia art. 6 Dyrektywy 99/44 dotyczącej tzw. gwarancji komercyjnej zwanej także umowną bądź europejską. Uzasadnieniem dla objęcia zakresem zastosowania Dyrektywy 99/44 także określonych kwestii związanych z gwarancją była nie tylko potrzeba zapewnienia równości konkurencji ze względu na charakter występujących w praktyce obrotu gwarancji jako narzędzia marketingowego ale również zapewnienie ochrony konsumentowi, poprzez uniemożliwienie wprowadzenia go w błąd co do przysługujących mu uprawnień (w tym z tytułu niezgodności towaru z umową), a zatem uniknięcie wywołania przekonania o wyłączeniu ww. uprawnień poprzez udzieloną gwarancję. Ustawowy wymóg wprowadzenia przedmiotowego zastrzeżenia, podobnie jak wskazanego w zdaniu pierwszym art. 13 ust. 4, ma walor informacyjny dla kupującego, do którego winien należeć wybór uprawnienia i jego realizacji pomiędzy wynikającymi z gwarancji bądź niezgodności towaru z umową.

Niezależność dochodzenia roszczeń wynikających z gwarancji od roszczeń wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową oznacza także możliwość

żądania wykonania świadczenia o podobnej treści, na jednej z podstaw prawnych w razie niemożliwości żądania tego samego na drugiej podstawie. Wybór zatem roszczenia z gwarancji nie powoduje utraty możliwości żądania tego samego działania na podstawie niezgodności towaru z umową, w razie gdy spełnienie na podstawie gwarancji nie jest możliwe, np. ze względu na termin bądź osobę gwaranta. Natomiast odstąpienie od umowy w ramach uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową powoduje wygaśnięcie gwarancji na towar konsumpcyjny (w razie częściowego odstąpienia gwarancja wygasa w odpowiedniej części). Na podstawie powyższego należy stwierdzić, że uprawnienia z tytułu gwarancji, chociaż zasadniczo mogą być mniej korzystne w porównaniu z wynikającymi z tytułu niezgodności z umową, jako wynikające z dobrowolnie zaciągniętego zobowiązania gwaranta, to jednak nie jest dopuszczalne ograniczenie na ich podstawie uprawnień kupującego wynikających z ustawy.

Jak wynika z ustaleń faktycznych sprawy, w żadnym wzorze warunków gwarancji stosowanym przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami przed 25.11.2009r. w/w stwierdzenie się nie znalazło.

W ocenie Prezesa UOKiK, takie działanie ICom, które przybrało formę zaniechania, stanowi naruszenie obowiązku w zakresie przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji tj. praktyki z art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie (...).

Obowiązek przedsiębiorcy, określony w w/w przepisie powinien wyrażać się również we właściwym informowaniu konsumenta o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu równorzędnego partnera umowy. Zaniechanie wypełnienia tego obowiązku, stanowi zatem naruszenia art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie (...)

Ad. b) W ocenie Prezesa naruszeniem obowiązku w zakresie przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest również zamieszczenie w „Warunkach gwarancji komputerów ICom” oraz „Warunkach gwarancji ICom” zapisu o treści :

„Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której klient winien zapoznać się, oraz postanowienia art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji” .

Cyt. wyżej postanowienie umowne sprzeczne jest z treścią art.11 w/w ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...), który stanowi, że: *„uprawnień w niej unormowanych nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, w szczególności poprzez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową lub przez wybór prawa obcego”.*

Zapis ten dotyczy także treści oświadczenia gwarancyjnego, które w żaden sposób nie może pogarszać pozycji prawnej kupującego, tj. poprzez eliminację bądź modyfikację uprawnień wynikających z ustawy ze względu na niezgodność towaru z umową bądź chociażby wpływ na kolejność dochodzenia roszczeń w konkurencji z roszczeniami wynikającymi z gwarancji.

Bezwzględnie obowiązujący charakter powyższego przepisu nie pozwala na wprowadzenie przez sprzedawcę zapisów rozszerzających jego uprawnienia lub

uszczuplających uprawnienia konsumenta. Ani producent ani też sprzedawca nie może, czy to w warunkach gwarancji, czy też innej umowie dowolnie kształtować uprawnień konsumenta dotyczących reklamacji. Tym bardziej nie wolno mu wprowadzać regulacji, które ograniczają uprawnienia konsumenta, w stosunku do regulacji ustawowych, a więc stwarzają niższy poziom ochrony niż regulacja ustawowa.

Dodatkowo w art. 1 ust. 4 wpisano zasadę, że do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się przepisów art. 556-581 ustawy Kodeks cywilny.

Oznacza to, że zakwestionowany zapis, wbrew regulacji art. 11 w/w ustawy, wprowadza wyłączenie zastosowania dla powstałego stosunku prawnego postanowień umowy gwarancyjnej, oraz o zastosowaniu postanowień art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego w części nieuregulowanej niniejszymi warunkami gwarancji, stanowiących o odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu gwarancji jakości wbrew regulacji art. 1 ust. 4 tej ustawy, jest zatem czynem bezprawnym.

Taki właśnie charakter ma kwestionowany zapis, bowiem ogranicza on uprawnienia nabywcy towaru konsumpcyjnego wyłącznie do zapisów wynikających z warunków gwarancji i przepisów kodeksu cywilnego, w zakresie regulacji dotyczącej gwarancji, z pominięciem w/w ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Nie można odmówić racji przedsiębiorcy, który twierdzi, że zapis taki, w świetle art. 58 § 1 i 3 kc jest nieważny, a więc pomimo, że wpisany jest do umowy, prawnie nie obowiązuje.

Jednak oznacza to tylko tyle, że przedsiębiorca nie może na jego podstawie skutecznie ograniczyć uprawnień konsumenta do skorzystania z regulacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

W analizowanej sprawie występuje związek między czynem sprzecznym z prawem, a interesami konsumentów pojmowanymi jako szeroko rozumiane prawo do informacji, bowiem kwestionowany zapis, w ocenie Prezesa, niesie ze sobą określony ładunek informacji skierowanej również do konsumenta. Informacja ta jest, w świetle w/w wywodów, nieprawdziwa, mylnie bowiem informuje konsumenta o prawnym źródle jego praw i obowiązków, wskazując jako jedyne regulacje wiążące strony w przypadku wniesienia reklamacji zapisy w/w warunków gwarancji oraz przepisy art. 577 -581 Kodeksu Cywilnego, z pominięciem powszechnie obowiązującej regulacji ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...).

Zatem kwestionowany zapis zawiera informacje, który nie są obojętne dla interesów konsumenta. Jednym z podstawowych uprawnień konsumenta jest prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Jest to zasadnicze prawo konsumenta, polegające na „uzyskaniu wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji (o warunkach uczestnictwa w rynku), do uzyskania w ten sposób podstaw oceny sytuacji rynkowej i swobodnego podjęcia decyzji, a więc świadomego odgrywania na nim roli „biernego podmiotu ekonomicznego” (E. Łętowska – Prawo umów konsumenckich Wydawnictwo C.H. Beck Warszawa 1999 r.)

Brak informacji pełnej, prawdziwej i rzetelnej wprowadza konsumenta w błąd, bowiem powoduje, że konsument podejmuje fałszywe, niekorzystne dla niego decyzje.

Zatem, skoro udzielana przez przedsiębiorcę informacja była nieprawdziwa, działania ICom Sp. z o.o. stanowią naruszenie obowiązku do przekazywania

konsumentom rzetelnej, pełniej i prawdziwej informacji tj. naruszają art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie (...), spełnione zostało kolejne kryterium uznania działań przedsiębiorcy jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określone w w/w przepisie.

Prezes UOKiK wykazał zatem spełnienie przesłanki bezprawności działania ICom .

W ocenie Prezesa Urzędu, opisanym działaniem ICom Sp. z o.o , naruszone zostały zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ naruszenie interesu indywidualnego każdego konsumenta przekłada się w okolicznościach sprawy na naruszenie szerszej, bliżej nieokreślonej grupy faktycznych i potencjalnych kontrahentów, którzy już nabyli lub nabędą w przyszłości towary ICom. Postępowanie prowadzone przez Prezesa UOKiK wykazało, że zakwestionowane praktyki były skutkiem działań systemowych właściwych dla całej sieci sklepów ICom.

Kwestia powyższa wymaga analizy w związku z tym, że podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie naruszony lub zagrożony został zbiorowy interes konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanymi przez przepisy innych ustaw) działaniami przedsiębiorcy.

Jak wskazano wyżej, przekazywanie przez przedsiębiorcę informacji nierzetelnej, niepełnej lub nieprawdziwej narusza prawa każdego konsumenta. Miarą przesądzającą, że działania ICom nie naruszają jedynie indywidualnych interesów konsumentów lecz interesy zbiorowe jest skala działalności przedsiębiorcy, który posiada 6 salonów firmowych oraz 47 autoryzowanych partnerów na terenie całej Polski.

Z uwagi na to, że stosowane przez ICom warunki gwarancji skierowane były do nieokreślonej z góry liczby nabywców, zarzuconą ICom praktyką mógł być dotknięty każdy konsument. W wyroku z dnia 13 stycznia 2009r. sygn. akt..XVII Ama 26/08 Sąd Okręgowy w Warszawie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że jeżeli potencjalnie daną praktyką może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów .

Powyższe przesądza o zakwalifikowaniu działań ICom, jako naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Art. 26 ust.1 ustawy o ochronie (...) stanowi, że Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechania jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego art. 24 .

Aczkolwiek ICom nie tylko zadeklarował, że *„dołoży najwyższych starań by wszelkie postanowienia zawarte w treści warunków gwarancji załączanych przez Spółkę do sprzedawanych towarów były zgodne z aktualnym stanem prawnym,* - (pismo z dnia 4 listopada 2009r.r.) ale również przedłożył wzorzec nowych warunków gwarancji, który będzie stosowany od dnia 25.11.2009r. (pismo z dnia 10 listopada 2009r.) a postanowienia tego wzorca nie są kwestionowane przez Prezesa UOKiK, jak również

znalazły się tam postanowienia zgodne z treścią art. 13 ust.4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...), to w okolicznościach sprawy, deklaracja taka oznacza tylko tyle, że nowi nabywcy komputerów od ICom otrzymają warunki gwarancji o treści zgodnej z prawem. Brak jest jednak podstaw do uznania, że zarzucona ICom praktyka zastała zaniechana. Skoro bowiem ICom sprzedaje komputery, w oparciu o zakwestionowane w niniejszym postępowaniu „Warunki gwarancji komputerów ICom”, „Warunki gwarancji ICom” oraz „Warunki gwarancji” co najmniej od 2008r, w tym na rzecz konsumentów, to liczba konsumentów wciąż dotknięta negatywnymi skutkami tej praktyki jest zapewne bardzo liczna. Również w przyszłości, ta grupa nabywców komputerów, którzy dokonali zakupu przed 25.11.2009r. w przypadku konieczności złożenia reklamacji towaru może być narażona na negatywne skutki nieprawdziwej informacji zawartej w „starych” warunkach gwarancji. Nie jest realne zobowiązanie ICom, aby w stosunku do tej grupy konsumentów, usunął skutki stosowanej praktyki, poprzez przesłanie na adres każdego nabywcy np. aneksu do posiadanych warunków gwarancji, chociażby z uwagi na nieznaną ostatecznie liczbę konsumentów do których trafiły komputery ICom oraz ich adresów.

W pkt. II decyzji Prezes Urzędu, na podstawie art. 26 ust.2 ustawy o ochronie (...) określił jako środek mający na celu usunięcie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w celu zapewnienia wykonania nakazu, o którym mowa w art. 26, zobowiązanie przedsiębiorcy do złożenia na koszt Spółki, jednokrotnego oświadczenia zamieszczonego w dzienniku o zasięgu lokalnym oraz w dzienniku o charakterze ogólnopolskim, na stronie drugiej, w wyróżnionej ramce, czcionką nie mniejszą niż 5 mm, w terminie 30 dni od uprawomocnienia się decyzji, ogłoszenia prasowego o treści wskazanej w sentencji decyzji. Treść ogłoszenia ma na celu przede wszystkim, poinformowanie nabywców komputerów ICom o tym, że ograniczenia ich uprawnień wskazane przez Spółkę w warunkach gwarancji są bezprawne. Przekazana treść ma na celu również wskazanie konsumentom przysługujących im uprawnień w związku ze składaną reklamacją, co ma skutkować usunięciem trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, środek ten, zastosowany wobec ICom Sp. z o.o. w Lublinie, zresztą zgodnie z deklaracją przedsiębiorcy o chęci jego zastosowania) najskuteczniej zrealizuje cel powołania ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów tj. zapobieżenie naruszeniu zbiorowym interesom konsumentów .

Mając powyższe na względzie, orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. od decyzji Prezesa przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie, Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie.

Otrzymuje :

1/ ICom Sp. z o.o.

Ul. Nałęczowska 51
20-701 Lublin

