



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

RKR-61-30/04/DN- 10/05

Kraków, dn. 26 kwietnia 2005 r.

D E C Y Z J A Nr RKR - 34/2005

Na podstawie art. 23c ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (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 na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

- I. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez przedsiębiorcę Leszka Janasa, działającego pod firmą F.H. JAN-TAR z siedzibą w Tarnowie, przy ul. Słonecznej 80, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie:

„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia..... r. Towar przyjęto do depozytu dnia r.”,

który może wprowadzać konsumentów w błąd co do trybu zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową.

- II. **nakazuje się zaniechania stosowania praktyki określonej w pkt I**, poprzez zaprzestanie przez ww. przedsiębiorcę stosowania w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego, o którym mowa w pkt I.

U z a s a d n i e n i e

W dniu 1 września 2004 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynął – uzupełniony w dniu 6 września 2004 r. - wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez przedsiębiorcę

Leszka Janasa, działającego pod firmą F.H. JAN-TAR z siedzibą w Tarnowie, przy ul. Słonecznej 80

Zdaniem Rzecznika ww. przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego, którego treść w sposób błędny określa uprawnienia konsumenta.

Przeprowadzona przez organ antymonopolowy analiza formularza, w szczególności zapisu w brzmieniu: „*Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia..... r.*” wskazuje, że może on wprowadzać w błąd i sugerować konsumentom, iż przyjęcie ich zgłoszenia reklamacyjnego uzależnione jest od opinii rzeczoznawcy.

Uwzględniając powyższe oraz uznając wniosek Rzecznika za zasadny, organ antymonopolowy wszczął w dniu 6 września 2004 r. postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Leszka Janasa, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą F.H. JAN-TAR, z siedzibą w Tarnowie, przy ul. Słonecznej 80, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Mając na względzie – wynikający z treści art. 100a ust.3, w związku z art. 84 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) - obowiązek zawiadomienia stron postępowania o jego wszczęciu, organ antymonopolowy, pismem z dnia 6 września 2004 r., zawiadomił ww. przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania. Jednocześnie wezwał do ustosunkowania się do stawianych mu zarzutów oraz do przedstawienia swojego stanowiska w sprawie.

Z uwagi na niepodjęcie przez adresata powyższego wezwania, organ antymonopolowy skierował do przedsiębiorcy Leszka Janasa- w dniu 28 września 2004 r. powtórne wezwanie.

Wezwanie ponownie nie zostało przez adresata podjęte, podobnie jak kolejne wezwania z dnia 22 października 2004 r. oraz z dnia 30 listopada 2004 r.

W związku z powyższym, organ antymonopolowy przekazał w dniu 30 grudnia 2004 r. – w ramach współpracy – ww. wezwanie Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów w Tarnowie, będącemu wnioskodawcą w niniejszej sprawie oraz mającemu siedzibę w tym samym mieście co siedziba F.H. JAN-TAR, celem osobistego doręczenia do adresata.

W dniu 10 marca 2005 r. do organu antymonopolowego wpłynęło pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów informujące, iż ww. wezwanie nie zostało doręczone, pomimo prób osobistego dostarczenia zarówno w siedzibie przedsiębiorcy Leszka Janasa tj. w Tarnowie, przy ul. Słonecznej 80 jak i w jego sklepie, zlokalizowanym w C.H. „Zenit” w Tarnowie, przy ul. Słonecznej 29-33 - z uwagi na odmowę jego przyjęcia.

Przepisy art. 39 i 42 k.p.a. w związku z art. 80 ustawy o ochronie (...) określają procedurę doręczania pism przez organ administracji publicznej. I tak, art. 39 k.p.a. stanowi, iż pismo winno być doręczone za pokwitowaniem przez pocztę, przez pracowników organu bądź przez inne upoważnione osoby lub organy. Z kolei, zgodnie z art. 42 k.p.a. pisma doręcza się w mieszkaniu lub miejscu pracy adresata.

Uwzględniając powyższe, organ antymonopolowy uznał, iż podjęte działania w postaci kilkakrotnego zawiadomienia (wysłania pocztą listów poleconych) oraz próba doręczenia korespondencji za pośrednictwem Wnioskodawcy, w toku której m.in. poinformowano pracownika firmy JAN-TAR o charakterze sprawy, której pismo dotyczy -

wyczerpują przesłanki określone w ww. przepisach. Fakty powyższe potwierdza notatka służbowej z dnia 3 lutego 2005 r. załączona do pisma Wnioskodawcy z dnia 21 lutego 2005 r., znak: MRK: 6460/252/04 - w aktach sprawy.

Należy zatem uznać, iż zawiadomienie o wszczęciu postępowania wraz z wezwaniem do udzielenia informacji zostało doręczone skutecznie. A zatem, organ antymonopolowy uczynił zadość obowiązkowi wynikającemu z art. 100a ust. 3 ustawy o ochronie (...).

W tym stanie rzeczy organ antymonopolowy dokonał oceny treści stosowanego w placówce handlowej F.H. JAN-TAR formularza zgłoszenia reklamacyjnego.

Firma JAN-TAR stosuje gotowy formularz sporządzony w formie druku akcydensowego, którego wytwórcą jest Wydawnictwo Michalczyk i Prokop Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi.

Przedłożona wraz z wnioskiem kopia zgłoszenia reklamacyjnego, sporządzona została na ww. formularzu w dniu 15 lipca 2004 r. w sklepie „Zenit” w Tarnowie i opatrzona pieczętą o treści „ F.H. JAN-TAR STOJSKO OBUWNICZE, ul. Słoneczna 29-33, 33-100 Tarnów.

Formularz zawiera kilka wydzielonych pól, z których cztery pierwsze są ponumerowane od 1 do 4 i zatytułowane następująco: pkt 1 - Reklamujący, pkt 2 – Określenie towaru, pkt 3 – Przyczyna reklamacji, pkt 4 – Żądanie reklamującego.

Kolejne pole zawiera zapis w brzmieniu „Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia..... r.”.

Ostatnie 2 pola zatytułowane są „ROZPATRZENIE REKLAMACJI” oraz „POKWITOWANIE REKLAMUJĄCEGO”.

W wyniku analizy treści formularza organ antymonopolowy uznał, iż w części obejmującej cztery pierwsze pola (punkty 1-4) oraz dwa ostatnie - formularz nie jest sprzeczny z obowiązującymi przepisami.

Jednocześnie stwierdzono konieczność zakwestionowania treści pola zawierającego cyt. wyżej zapis, który może sugerować konsumentom, iż przyjęcie reklamacji uzależnione jest od uprzedniej opinii rzeczoznawcy.

Tymczasem, ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141 poz. 1176, ze zm.), która ma zastosowanie do umów kupna sprzedaży dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą, nie nakłada obowiązku udziału rzeczoznawcy przy przyjęciu reklamacji.

Zapis formularza w powyższej treści jest sprzeczny z art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży (...). W świetle tego przepisu konsumentowi przysługuje prawo do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową (powszechnie określanej jako reklamacja) a przedsiębiorcy przysługuje termin 14 dni od przyjęcia zgłoszenia na ustosunkowanie się do żądań konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz kiedy i w jaki sposób usunie zgłoszoną wadę, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformowania o przyczynach odmowy.

Uwzględniając powyższe należy uznać, iż kwestionowany zapis może wprowadzać konsumentów w błąd, a tym samym stanowi naruszenie art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...), który naruszenie przez przedsiębiorców obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej,

prawdziwej i pełnej informacji uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Biorąc powyższe pod uwagę 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.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Krakowie
Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Pan Krzysztof Podgórski
Miejski Rzecznik Konsumentów
ul. Bernardyńska 24
33-100 Tarnów
2. Leszek Janas
F.H. JAN-TAR
ul. Słoneczna 80
33-100 Tarnów
3. RKR a/a.