



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

L.dz.RKR-61-10/04/KCH- 15 /05

Kraków, dn. 3 sierpnia 2005r.

DECYZJA NR RKR - 51/2005

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 z późn. zm.) 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. z 2002 r. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po wznowieniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- I. Na podstawie art. 151 § 1 pkt 2) kpa w zw. z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **uchyla się decyzję nr RKR – 14/2004 z dnia 13 lipca 2004r.**, w której uznano za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę Zbigniewa Sitka działającego pod firmą Primat - But Dystrybucja Obuwia z siedzibą w Rzeszowie, ul. Graniczna 24, 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 przez rzeczoznawcę w terminie do dnia...”* i jednocześnie stwierdzono zaniechanie jej stosowania.
- II. Na podstawie art. 23c ust. 1 w zw. z art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** praktykę polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę Zbigniewa Sitka działającego pod firmą Primat – But Dystrybucja Obuwia z siedzibą w Rzeszowie, ul. Graniczna 24, 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 przez rzeczoznawcę w terminie do dnia...”* i jednocześnie **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

Uzasadnienie

W dniu 4.05.2004r. do Delegatury UOKiK w Krakowie wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Primat – But Dystrybucja Obuwia z siedzibą w Rzeszowie.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik podnosił, że w/w przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami protokół zgłoszenia niezgodności towaru z umową, w którym określa uprawnienia konsumenta poprzez użycie sformułowania: *„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.”*

W ocenie Miejskiego Rzecznika Konsumentów narusza to zbiorowe interesy konsumentów, a w szczególności art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002r., nr 141, poz. 1179), który nie przewiduje obowiązkowego udziału rzeczoznawcy przy rozpatrywaniu roszczeń wynikających z niezgodności towaru z umową. W dniu 20.05.2004r. postanowieniem nr RKR – 92/2004 zostało wszczęte – na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie - postępowanie w sprawie stosowania przez w/w przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania przedsiębiorca Zbigniew Sitek oświadczył, że stosowanych formularzy zgłoszeń reklamacyjnych nie opracowywał samodzielnie, lecz nabywał w sklepach z drukami akcydensowymi, a posługiwanie się tego typu gotowymi wzorami jest zwyczajowo przyjęte w relacjach przedsiębiorca – konsument.

Ponadto zapewnił, że każdy klient w przypadku reklamacji towaru był informowany o przysługujących mu uprawnieniach zgodnych z obowiązującymi przepisami.

Jednocześnie dostarczył nowy druk zgłoszenia reklamacyjnego, który zobowiązał się wprowadzić do obrotu od dnia 15.07.2004r..

Ponieważ przedstawiony formularz odpowiadał przepisom ustawy o szczególnych warunkach /.../, w dniu 13 lipca 2004r. organ antymonopolowy wydał decyzję nr RKR - 14/2004, w której stwierdził stosowanie przez przedsiębiorcę Zbigniewa Sitka działającego pod firmą Primat - But Dystrybucja Obuwia z siedzibą Rzeszowie zarzucanych mu praktyk i jednocześnie zaniechanie ich stosowania.

Decyzja stała się prawomocna w dniu 30 lipca 2004r.

W dniu 30 marca 2005r. do Delegatury UOKiK w Krakowie wpłynął kolejny wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania przez Zbigniewa Sitka działającego pod firmą Primat – But Dystrybucja Obuwia z siedzibą w Rzeszowie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Rzecznik wskazał, że w/w przedsiębiorca nadal stosuje w obrocie z konsumentami zakwestionowany przez Urząd wzór formularza reklamacyjnego.

W świetle powyższego, postanowieniem nr RKR - 174/05 z dnia 25.04.05r. organ antymonopolowy wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu potwierdzenie powyższego zarzutu.

W ramach postępowania wyjaśniającego przeprowadzono kontrolę w dwóch miejscach prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę:

- w sklepie obuwniczym przy al. Pokoju 44 w Krakowie oraz
- w sklepie obuwniczym przy ul. Lisa Kuli 19 w Rzeszowie.

W toku kontroli ustalono, że po dniu 15 lipca 2004r. przedsiębiorca stosował w obrocie z konsumentami wzory zgłoszeń reklamacyjnych zawierające sformułowanie o treści: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie załatwiona po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę(...)”*, a zatem tożsame z typu, którego dotyczyło postępowanie administracyjne zakończone wydaniem prawomocnej decyzji nr RKR – 14/2004.

Powyższe ustalenia dały podstawę do wznowienia na podstawie art. 145 § 1 pkt 5) kpa w zw. z art. 80 ustawy o ochronie /.../, w dniu 28 czerwca 2005r., postanowieniem nr RKR – 216/2005 przedmiotowego postępowania.

Postanowieniem nr RKR – 219/2005 z dnia 28 czerwca 2005r. zaliczono w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu informacje - uzyskane przez Prezesa w postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym pod sygnaturą RKR -6-43/05/KCH – zawarte:

- we wniosku Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tarnowa z dnia 30 marca 2005r., sygn. akt: RKR – 6-43/05/KCH
- w pismach zewidencjonowanych w aktach sprawy pod nr RKR – 6-43/05/KCH-5, RKR – 6-43/05/KCH-8, RKR – 6-43/05/KCH-9.

W toku wznowionego postępowania, pismem z dnia 07.07.2005r., przedsiębiorca ponownie zapewnił, że każda niezgodność towaru z umową zgłaszana przez klienta jest przyjmowana przez sprzedawcę oraz, że 14 – dniowy termin do ustosunkowania się do żądań kupującego jest przestrzegany. Jednocześnie wystąpił z prośbą o opinię, czy przesłane wzory druków są zgodne z przepisami prawa i mogą być stosowane w obrocie z konsumentami oraz nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów.

Oceniając przedstawiony stan faktyczny organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Art. 80 ustawy o ochronie /.../ stanowi, że: *„w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.”*

Zgodnie z art. 151 § 1 pkt 2) Kpa organ administracji publicznej po ponownym rozpoznaniu sprawy wydaje decyzję, w której uchyla decyzję dotychczasową, gdy stwierdzi istnienie podstaw do jej uchylenia na podstawie art. 145 § 1 i wydaje nową decyzję rozstrzygającą, co do istoty sprawy.

Z treści przytoczonego przepisu wynika, że uchylenie dotychczasowej decyzji jest następstwem i konsekwencją istnienia podstaw do wznowienia postępowania. Zatem, w niniejszej sprawie, spełnienie przesłanek, o których mowa w art. 145 § 1 pkt 5) daje podstawę do uchylenia prawomocnej decyzji.

Organ antymonopolowy skorzystał z dyspozycji powyższego przepisu art. 151 § 1 pkt 2) i uchylił ostateczną decyzję, bowiem spełnione zostały wszystkie przesłanki, o których mowa w art. 145 § 1 pkt 5) kpa

W świetle art. 145 § 1 pkt 5) kpa: *„w sprawie zakończonej decyzją ostateczną wznawia się postępowanie, jeżeli: wyjdą na jaw istotne dla sprawy nowe okoliczności faktyczne lub nowe dowody istniejące w dniu wydania decyzji, nie znane organowi, który wydał decyzję”*.

Aby wznowić postępowanie w oparciu o przywołaną podstawę prawną, a w konsekwencji uchylić prawomocną decyzję wydaną sprawie, muszą być spełnione kumulatywnie trzy przesłanki:

1. ujawnione okoliczności faktyczne lub dowody istotne dla sprawy są nowe;
2. istnienie nowych okoliczności faktycznych, nowych dowodów w dniu wydania decyzji ostatecznej;
3. nowe okoliczności faktyczne, nowe dowody nie były znane organowi, który wydał decyzję.

Pod pojęciem nowych okoliczności faktycznych lub nowych dowodów należy rozumieć zarówno okoliczności lub dowody nowo odkryte, jak również po raz pierwszy zgłoszone przez stronę. Ponadto nowe okoliczności faktyczne lub nowe dowody mogą stanowić podstawę wznowienia, o ile są dla sprawy istotne tzn. muszą dotyczyć przedmiotu sprawy oraz mieć znaczenie prawne, a w konsekwencji wpływ na zmianę decyzji w kwestiach zasadniczych. NSA w wyroku z dnia 25.06.1985r. przyjął, że: „Przez nową okoliczność istotną dla sprawy należy rozumieć taką okoliczność, która mogła mieć wpływ na odmienne rozstrzygnięcie sprawy.” (ONSA 1985, Nr 1, poz. 35).

Nowe okoliczności faktyczne i nowe dowody muszą się pojawić przed wydaniem decyzji i istnieć w dniu jej wydania, a organ antymonopolowy, który wydał decyzję nie znał ich. „Nie jest istotne, czy ujawnione nowe okoliczności nie były znane organowi prowadzącemu postępowanie pierwotne w wyniku zaniedbań (np. niedokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego), czy z innych powodów” (wyrok NSA z dnia 27.01.1984r., ONSA 1984, Nr 1, poz.7).

W niniejszej sprawie przedsiębiorca Zbigniew Sitek działający pod firmą Primat – But Dystrybucja Obuwia z siedzibą w Rzeszowie w toku postępowania pismem z dnia 29.06.2004r. (sygn. akt: RKR – 61-10/04/KCH-5/04) poinformował Urząd, że od dnia 15 lipca 2004r. będą wprowadzone i stosowane w obrocie z konsumentami nowe druki reklamacyjne. W oparciu o powyższe oświadczenie organ antymonopolowy wydał decyzję na podstawie art. 23e ustawy o ochronie /.../ tj. uznając za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez w/w przedsiębiorcę jednocześnie stwierdził jej zaniechanie.

Tymczasem wyniki przeprowadzonej kontroli dały podstawę do przyjęcia, że przedsiębiorca ani we wskazanym terminie tj. 14.07.2004r. ani w terminie późniejszym nie zastąpił wadliwych druków nowymi, które w toku postępowania przedstawił Urzędowi.

Opisane zachowania przedsiębiorcy wskazują, że nie tylko nie podjął działań zmierzających do wycofania wadliwych druków z obiegu, ale - co więcej - nie miał takiego zamiaru. Wprowadził w błąd organ antymonopolowy udzielając mu informacji niezgodnych ze stanem faktycznym.

W omawianej sprawie spełnione zostały przesłanki uchylenia decyzji dotychczasowej jako następstwo istnienia podstaw uzasadniających wznowienie postępowania zakończonego decyzją ostateczną, gdyż:

- nową okolicznością faktyczną istniejącą w chwili wydania decyzji był brak zamiaru strony w wykonaniu złożonego organowi antymonopolowemu oświadczenia o wycofaniu się ze stosowanej praktyki,
- wydając decyzję w oparciu o art. 23 e ustawy o ochronie /.../ organ antymonopolowy kierował się zobowiązaniem złożonym przez przedsiębiorcę,

- oświadczenie strony o wprowadzeniu nowych niewadliwych druków reklamacyjnych miało istotny wpływ na sposób rozstrzygnięcia sprawy,
- organ antymonopolowy wydając decyzje działał w błędnym przekonaniu o zaniechaniu przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- wydając decyzję organ antymonopolowy dał wiarę oświadczeniu złożonemu przez przedsiębiorcę, nie badał zamiaru realizacji zobowiązania przez stronę,
- przedsiębiorca w żadnym z kontrolowanych miejsc prowadzenia działalności gospodarczej trwale nie zaprzestał stosowania wadliwych druków reklamacyjnych.

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt I sentencji.

W świetle art. 23a ustawy o ochronie /.../:

- a) *Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (ust.1).*
- b) *Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę(ust.2).*

W zakresie definicji przedsiębiorcy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie /.../ odsyła do przepisów ustawy z dnia 19 listopada 1999r. – Prawo działalności gospodarczej (Dz. U. z 1999r. nr 101 poz. 1178 ze zm.). Ustawa ta utraciła moc dnia 21 sierpnia 2004 r., a w jej miejsce weszła w życie ustawa z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004r., nr 173, poz. 1807), zgodnie z którą *przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą* (art. 4 ust.1 w/w ustawy o swobodzie /.../).

Należy przyjąć, że Zbigniew Sitek – działający pod firmą Primat - But Dystrybucja Obuwia z siedzibą w Rzeszowie, ul. Graniczna 24, prowadzący działalność gospodarczą w zakresie: handlu hurtowego, detalicznego i komisowego – jest przedsiębiorcą w rozumieniu wyżej przytoczonych przepisów.

Do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów - zgodnie z przywołaną regulacją - wymagane jest spełnienie następujących przesłanek:

1. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.
2. bezprawności działań przedsiębiorcy;
3. godzenia tych działań w interes konsumentów;

Dokonując analizy pojęcia „zbiorowe interesy konsumentów”, należy odnieść się do art. 1 ust 1 w/w ustawy o ochronie /.../, która stanowi: *ustawa określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.*

Regulacja służy ochronie interesu publicznego: przedsiębiorców oraz konsumentów, nie można się na nią powoływać, gdy mamy do czynienia z naruszeniem indywidualnych interesów poszczególnych podmiotów. Interes publiczny należy rozumieć szerzej niż sumę

indywidualnych interesów podmiotów rzeczywiście dotkniętych działaniem sprawcy naruszającym ustawę o ochronie /.../. Naruszenie interesu publicznoprawnego może mieć miejsce, gdy skutkami działań niedozwolonych dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 stycznia 1991r., Amr 8/90).

Podobnie należy rozumieć zbiorowe interesy konsumentów; nie chodzi tu mianowicie o naruszony interes konkretnego konsumenta, dokonującego transakcji z przedsiębiorcą, lecz szerszą kategorię (J. Jankowski, „Prawo dostępu do efektywnego systemu załatwiania reklamacji i skarg”, w „Model prawnej ochrony konsumenta”, G. Rokicka -red., Warszawa 1996, s.119 i n.).

W świetle powyższego, należy przyjąć, że działania Zbigniewa Sitka działającego pod firmą Primat – But Dystrybucja Obuwia polegające na stosowaniu w obrocie z konsumentami wzorów druków reklamacyjnych zawierających nierzetelną i wprowadzającą w błąd informację dotyczyły szerokiego grona odbiorców. Skierowane były bowiem do bliżej nieokreślonego kręgu osób, które reklamowały wadliwy towar zakupiony u przedsiębiorcy.

Bezprawne działania przedsiębiorcy, w omawianym przypadku, polegają na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Prawo konsumenta do informacji jest podstawowym prawem przyjętym w ustawodawstwie konsumenckim.

W prawie polskim prawo konsumenta do informacji zapisane zostało w art. 23a ust 2 ustawy o ochronie /.../. Informacja kierowana do konsumenta musi być w świetle tego przepisu rzetelna, prawdziwa i pełna.

Przedsiębiorca w stosowanym w obrocie z konsumentami druku zgłoszenia reklamacyjnego informuje klienta, że *„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.”* Użycie takiego sformułowania sugeruje, że przyjęcie reklamacji jest uzależnione od dokonania oględzin towaru przez rzeczoznawcę.

Tymczasem ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002, 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.

W ocenie organu antymonopolowego kwestionowany zapis jest sprzeczny z art. 8 w/w ustawy. W świetle tego przepisu konsumentowi przysługuje prawo do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową, natomiast przedsiębiorca zobowiązany jest w terminie 14 dni od przyjęcia zgłoszenia do ustosunkowania się do żądań konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz określenia terminu i sposobu jej załatwienia, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformowania o przyczynach odmowy.

Ustawa nie nakłada natomiast obowiązkowego udziału rzeczoznawcy przy przyjmowaniu, czy rozpatrywaniu reklamacji. Należy bowiem rozróżnić udział rzeczoznawcy przy przyjęciu reklamacji oraz jego opinię, na podstawie której przedsiębiorca podejmuje decyzję co do uwzględnienia reklamacji.

Takie działanie przedsiębiorcy – zdaniem organu antymonopolowego - godzi w interes konsumenta, gdyż:

- wprowadza konsumenta w błąd poprzez wskazanie, że w przyjęciu reklamacji każdorazowo uczestniczy rzeczoznawca,
- błędnie sugeruje, że przyjęcie reklamacji uzależnione jest od wydania opinii przez rzeczoznawcę,
- ogranicza prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o sposobie i trybie zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową.

W związku z powyższym organ antymonopolowy stwierdził, że spełnione zostały wszystkie przesłanki warunkujące stwierdzenie stosowania przez Zbigniewa Siteka działającego pod firmą Primat – But Dystrybucja Obuwia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie /.../.

Przepis art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie /.../ stanowi, że w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono, jak w pkt II 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. Primat – But Dystrybucja Obuwia
Zbigniew Sitek
ul. Graniczna 24
35 – 326 Rzeszów
2. Miejski Rzecznik Konsumentów
ul. Bernardyńska 24
33-100 Tarnów
3. a/a