



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

RKR-61-5/04/DN- 6/04

Kraków, dn. 29 czerwca 2004 r.

DECYZJA Nr RKR - 9/2004

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 ze 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, ze zm), po przeprowadzeniu – na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za naruszającą interesy konsumentów praktykę polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę Małgorzatę Gleń prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Firma Handlowa „MAWA” Sp.j. z siedzibą w Dębicy, przy ul Kruczej 56, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, 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...”

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

U z a s a d n i e

W dniu 4 maja 2004 r. do Delegatury UOKiK w Krakowie wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez F.H. „MAWA” Sp.j. Małgorzata Gleń.

W dniu 18 maja 2004 r. postanowieniem Nr RKR-87/2004 zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania wezwano przedsiębiorcę do dostarczenia stosowanych druków reklamacyjnych oraz do zajęcia stanowiska w sprawie.

Przedsiębiorca Małgorzata Gleń oświadczyła, iż od dnia 24 czerwca 2004 r. stosuje już nowe druki zgłoszeń reklamacyjnych zgodnych z *ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141 poz. 1176, ze zm.)*.

Stosowanie do tej pory formularzy, niezgodnych z ww. ustawą, spowodowane było problemami z nabyciem właściwych druków akcydensowych.

Jednocześnie właścicielka firmy zapewniła, iż pomimo powyższych utrudnień, każdy klient w przypadku reklamacji towaru był informowany o przysługujących mu uprawnieniach, a wielokrotnie reklamacje załatwiane były zgodnie z żądaniami klientów, nawet wówczas gdy - w świetle obowiązujących przepisów - nie mieli stosownych uprawnień.

W toku prowadzonego postępowania pani Małgorzata Gleń przedstawiła opracowane przez siebie 2 wzory druków reklamacyjnych, z których jeden nie budził zastrzeżeń pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami.

Ostatecznie właścicielka firmy przyjęła do stosowania wzór zgłoszenia reklamacyjnego odpowiadający przepisom ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...).

Przepis art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż 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 Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 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. Pani Małgorzata Gleń
Firma Handlowa „MAWA” Sp.j.
ul. Krucza 56
39-200 Dębica
2. Pan Krzysztof Podgórski
Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie
ul. Bernardyńska 24
33-100 Tarnów
3. RKR a/a