



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

RKR-61-13/06/MS-...../07

Kraków, dnia 12 października 2007r.

DECYZJA Nr RKR - 73/2007

Na podstawie art. 23d oraz art. 28 ust 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080, z późn. zm.) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.) oraz § 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, z późn. zm.), po przeprowadzeniu – na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się, że działania przedsiębiorcy ASTRAL Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Baczyńskiego 6, polegające na stosowaniu w obrocie z konsumentami formularza „Zgłoszenie serwisowe” zawierającego postanowienia:

1. *„Posiadam pełnomocnictwo właściciela sprzętu oddawanego do naprawy do podejmowania decyzji w zakresie przeprowadzenia naprawy”*,
2. *„Opakowanie oryginalne”*,
3. *„Przy usuwaniu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową chcę korzystać z uprawnień wynikających z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. Nr 41, poz. 176) tj. – wnoszę o dokonanie nieodpłatnej naprawy”*,
4. *„Nie będę wnosił roszczeń z powodu wydłużenia okresu naprawy o czas niezbędny na przewóz sprzętu z do i z serwisu”*

nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów, w tym obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

UZASADNIENIE

W dniu 13.10.2006r. do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura UOKIK w Krakowie – zwanego dalej „organem antymonopolowym” – wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach – zwanego dalej „Rzecznikiem” o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę ASTRAL Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Baczyńskiego 6 - zwanego dalej „ASTRAL” lub „Spółką” - praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co może stanowić naruszenie art. 23a powołanej w sentencji ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080, z późn. zm.). Zdaniem Rzecznika zarzucane praktyki polegały na stosowaniu w obrocie z konsumentami formularza „Zgłoszenie serwisowe”, w treści którego zamieszczone były następujące postanowienia:

1. „Posiadam pełnomocnictwo właściciela sprzętu oddawanego do naprawy do podejmowania decyzji w zakresie przeprowadzenia naprawy”,
2. „Opakowanie oryginalne”,
3. „Przy usuwaniu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową chcę korzystać z uprawnień wynikających z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. Nr 41, poz. 176) tj. – wnoszę o dokonanie nieodpłatnej naprawy”,
4. „Nie będę wnosił roszczeń z powodu wydłużenia okresu naprawy o czas niezbędny na przewóz sprzętu z do i z serwisu”

W jego ocenie powyższe postanowienia zawierają określenia, które mogą wprowadzić konsumenta w błąd, ponieważ sugerują, że:

- konsument składając reklamację ma prawo wyłącznie do żądania naprawy reklamowanego towaru,
- warunkiem przyjęcia reklamacji jest dostarczenie reklamowanego towaru w oryginalnym opakowaniu lub konsument ponosi ryzyko uszkodzenia towaru w czasie jego transportu do/z serwisu.

Po dokonaniu analizy złożonego wniosku - z uwagi na uprawdopodobnienie przez Rzecznika naruszenia zbiorowych interesów konsumentów - organ antymonopolowy postanowieniem z dnia 18.10.2006r. wszczął w przedmiotowej sprawie przeciwko ASTRAL postępowanie pod zarzutem stosowania określonej w art. 23a ustawy o ochronie (...) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza „Zgłoszenie serwisowe” zawierającego wymienione we wniosku Rzecznika postanowienia.

Odpowiadając na zarzuty postawione w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, ASTRAL w piśmie z dnia 31.10.2006r. potwierdził fakt stosowania formularza „Zgłoszenie serwisowe” o treści zakwestionowanej przez organ antymonopolowy. Jednocześnie wyjaśnił, że przedmiotowy formularz wprowadził w 2006r. do stosowania w swoich sklepach, które znajdują się w mniejszych miastach województw podkarpackiego oraz małopolskiego. Formularz jest wypełniany w systemie komputerowym na podstawie oświadczenia konsumenta złożonego w trakcie składania reklamacji. Zdaniem ASTRAL konsument dokonuje wyboru zarówno rodzaju roszczenia z tytułu reklamacji zakupionego towaru oraz trybu dochodzenia roszczeń, ponieważ przedmiotowy formularz jest formularzem wyboru i konsument może określić dowolnie swoje żądanie.

Ponadto ASTRAL wyjaśnił, że reklamowany towar wysyłany jest do serwisu w celu dokonania jego naprawy, co oznacza, że sprzedawca ustosunkowuje się w ustawowym terminie do złożonej przez konsumenta reklamacji i określa czas konieczny do jego naprawy. Zdaniem ASTRAL ewentualne przedłużenie czasu naprawy o czas transportu towaru do i z serwisu nie powoduje wydłużenia 14 dniowego terminu na ustosunkowanie się do żądania konsumenta.

Kolejnymi pismami z dnia 16.11.2006r. oraz 19.01.2007r. zarówno Rzecznik, jak i ASTRAL podtrzymali swoje stanowiska oraz dostarczyli kolejne kopie wypełnionych przez konsumentów formularzy „Zgłoszeń serwisowych”.

Na podstawie informacji przekazanych przez strony organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny:

ASTRAL jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność handlową poprzez sieć sklepów RTV umiejscowionych w mniejszych miastach województw podkarpackiego i małopolskiego, takich jak: Jasło, Krosno i Gorlice. Ponieważ działalność handlowa w tym zakresie ma charakter detaliczny, kontrahentami ASTRAL są w większości konsumenci. W obrocie ASTRAL przyjmuje reklamacje sprzedawanych towarów zgłaszane przez klientów – będących zarówno konsumentami, jak i podmiotami nie posiadającymi tego statusu - i rozpatruje zgodnie z ich żądaniami w trybie gwarancji, bądź rękojmi bądź niezgodności towaru, zależnie od tego czy klient jest albo nie jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ k.c., tj. osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą.

W przypadku złożenia reklamacji - gdy konsument żąda wymiany towaru na nowy, obniżenia ceny albo odstępuje od umowy i domaga się zwrotu zapłaconej ceny – ASTRAL w ustawowym terminie, bądź spełnia jego żądanie, bądź odmawia uwzględnienia złożonej reklamacji. Natomiast, w przypadku gdy konsument domaga się naprawy zakupionego towaru wypełniany jest przedmiotowy formularz „Zgłoszenie serwisowe”. Posiada on charakter formularza wyboru, a wypełniany jest przez pracownika ASTRAL w systemie komputerowym na podstawie informacji udzielonych przez konsumenta i zgłaszanego przez niego żądania.

Formularz zawiera pola do wypełnienia, które umożliwiają dokonanie wpisu m. in.: danych konsumenta, oznaczenia zakupionego towaru, informacji o dodatkowym wyposażeniu, daty nabycia towaru, daty i okoliczności stwierdzenia usterki (niezgodności z umową), informacji o posiadaniu oryginalnego opakowania lub jego braku. Ponadto formularz zawiera pola umożliwiające wpis żądania konsumenta ze wskazaniem, podstawy prawnej żądania naprawy, tj. czy kontrahent żąda naprawy na podstawie gwarancji, czy też na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. Nr 41, poz. 176) – zwanej dalej „ustawą o szczególnych warunkach (...)”.

W dalszej części formularza zamieszczone jest oświadczenie konsumenta o następującej treści:

1. *„Posiadam pełnomocnictwo właściciela sprzętu oddawanego do naprawy do podejmowania decyzji w zakresie przeprowadzenia naprawy”*,
2. *„Opakowanie oryginalne”*,
3. *„Przy usuwaniu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową chcę korzystać z uprawnień wynikających z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002r o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. Nr 41, poz. 176) tj. – wnoszę o dokonanie nieodpłatnej naprawy”*,
4. *„Przy usuwaniu zgłoszonych usterek chcę korzystać z uprawnień przysługujących z tytułu gwarancji jakości określonych w Kracie Gwarancyjnej (...)”*
5. *„Nie będę wnosił roszczeń z powodu wydłużenia okresu naprawy o czas niezbędny na przewóz sprzętu z do i z serwisu”*,
6. *„Mam świadomość, że jedynie niniejszy dokument uprawnia do odbioru sprzętu po naprawie i wysuwania innych roszczeń”*,

które może być modyfikowane - stosowanie do żądania kontrahenta i udzielonych przez niego informacji – poprzez zaznaczenie na formularzu wybranych przez niego opcji. Konsument może więc dowolnie określić swoje żądanie i domagać bądź naprawy gwarancyjnej, bądź naprawy na podstawie ustawy o szczególnych warunkach (...). Może również w powyższy sposób złożyć oświadczenie w przedmiocie posiadania oryginalnego opakowania lub jego braku oraz działania osobistego lub poprzez pełnomocnika.

Mając powyższe ustalenia na uwadze organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści formularza „Zgłoszenie serwisowe”, stosowanego przez ASTRAL wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich nabywców towarów sprzedawanych przez Spółkę, a zwłaszcza tym, którym - na gruncie art. 4 ust. 11 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ustawy o ochronie (...), a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) – „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Aby możliwe było zatem stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

1. działania przedsiębiorcy winny mieć bezprawny charakter, tzn. naruszać obowiązujące normy prawne lub społeczne, a jednocześnie
2. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Zakresem działalności ASTRAL objęta jest m.in. sprzedaż detaliczna artykułów komputerowych i RTV na własny rachunek, a ponieważ nabywcami tego rodzaju towarów są w znacznej części konsumenci, na Spółce – podobnie jak na innych przedsiębiorcach, których kontrahentami są konsumenci – ciążyą szczególne obowiązki związane z udzielaniem im prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji dotyczącej oferowanych towarów. Nie dysponując odpowiednią i kompletną wiedzą, konsumenci nie mogą bowiem podejmować świadomych i w pełni suwerennych decyzji w sprawie nabycia oferowanych towarów lub usług. Wspomniane obowiązki informacyjne w odniesieniu do towarów konsumpcyjnych – a takimi niewątpliwie są towary sprzedawane przez ASTRAL - zostały wprost wyartykułowane w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.). W tym miejscu należy wskazać, że zakres obowiązków informacyjnych nie został określony przez ustawodawcę w sposób jednoznaczny, albowiem posłużył się on klauzulą generalną, stanowiącą, iż przedsiębiorca jest zobowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego. Z powyższego wynika, że obowiązek ten obejmuje również informacje o stosowanych procedurach reklamacyjnych i naprawczych.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

W przedmiotowej sprawie, przesłanka ta nie została spełniona, albowiem w działaniu Spółki - które zostało zakwestionowane przez Rzecznika – nie można dopatrzeć się cech bezprawności. Zarówno treść, jak i sposób wypełniania formularza „Zgłoszenie serwisowe” nie stanowią naruszenia ciężącego na ASTRAL obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie przyjmowania dostarczonych przez nich do naprawy towarów konsumpcyjnych. W świetle ustaleń organu antymonopolowego, konsumenci mają bowiem możliwość składania reklamacji w trybie gwarancji, bądź niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jak również wyboru przysługujących im roszczeń. Przedmiotowy formularz „Zgłoszenie serwisowe” znajduje zastosowanie wyłącznie w przypadku gdy konsument domaga się naprawy zakupionego towaru. Posiada on charakter formularza wyboru, a wypełniany jest przez pracownika ASTRAL w systemie komputerowym na podstawie informacji udzielonych przez konsumenta i zgłaszanego przez niego roszczenia, a sposób jego wypełniania umożliwia konsumentowi dowolne określenie swoich żądań i złożenia oświadczenia w przedmiocie posiadania opakowania lub działania osobistego albo poprzez pełnomocnika.

Zebrane w przedmiotowej sprawie dowody nie potwierdzają natomiast zasadności zarzutu Rzecznika, że postanowienia przedmiotowego formularza „Zgłoszenie serwisowe” zawierają określenia, które mogą wprowadzić konsumentów w błąd, sugerując im, iż z tytułu reklamacji przysługuje im wyłącznie uprawnienie do żądania naprawy reklamowanego towaru, a warunkiem jej przyjęcia jest dostarczenie reklamowanego towaru w oryginalnym opakowaniu lub konsument ponosi ryzyko uszkodzenia towaru w czasie jego transportu do/z serwisu.

W związku powyższym, skoro w działaniu Spółki – w zakresie objętym wnioskiem Rzecznika - brak jest podstaw do postawienia jej zarzutu bezprawności, tym samym brak jest podstaw do postawienia jej zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu ciężącego na niej obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Mając na uwadze powyższe ustalenia, 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 stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie Wydział XVII Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie, 31-011 Kraków, pl. Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1 x Pan Krzysztof Majcher Powiatowy Rzecznik Konsumentów Starostwo Powiatowe w Gorlicach, ul. Biecka3, 38-300 Gorlice;
1 x ASTRAL Sp. z o.o., ul. Baczyńskiego 6, 35-210 Rzeszów;
1 x a/a