



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

RKR-61-40/05/DN- 5/05

Kraków, dn. 29 kwietnia 2005 r.

D E C Y Z J A Nr RKR - 36/2005

Na podstawie art. 23e 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 przedsiębiorców Pawła Czaszyńskiego i Tomasza Litwę, działających pod firmą Przedsiębiorstwo Handlowe „JORDAN” s.c. z siedzibą w Rzeszowie, przy ul. Wspólnej 2, 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. stwierdza się zaniechanie stosowania praktyki określonej w pkt I z dniem 24 stycznia 2005 r.

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

W dniu 21 marca 2005 r. organ antymonopolowy wszczął, z urzędu, postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorców Pawła Czaszyńskiego i Tomasza Litwy działających pod firmą Przedsiębiorstwo Handlowe „JORDAN” s.c. z siedzibą w Rzeszowie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu 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..... r. Towar przyjęto do depozytu dnia r.”, co może wprowadzać konsumentów w błąd.

Niniejsze postępowanie poprzedzone zostało odrębnym postępowaniem, wszczętym na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach i prowadzonym pod tym samym zarzutem. Z uwagi na nieprecyzyjne wskazanie przez wnioskodawcę strony postępowania – zostało ono umorzone, a materiał dowodowy zebrany w jego toku zaliczony został w poczet niniejszego postępowania.

W ramach analizy stanu faktycznego sprawy organ antymonopolowy dokonał oceny treści formularza zgłoszenia reklamacyjnego, stosowanego przez firmę JORDAN.

Jest to gotowy formularz sporządzony w formie druku akcydensowego, którego wytwórcą jest Wydawnictwo Michalczyk i Prokop Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi.

Zgłoszenie reklamacyjne, którego kopia znajduje się w aktach sprawy w pozycji 2, zostało sporządzone na ww. formularzu w dniu 4 lutego 2004 r. w sklepie w Nowym Sączu i opatrzone pieczętą o treści: „Przedsiębiorstwo Handlowe JORDAN s.c. Rzeszów Sklep. Nowy Sącz ul. Jagiellońska 10.

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 „ROZPOTRZENIE 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.

Odnosząc się do stawianych zarzutów przedsiębiorcy Paweł Czaszyński i Tomasz Litwa podali, iż nie stosują formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego kwestionowany zapis. Znajdujący się w aktach sprawy formularz jest jedynym egzemplarzem, użytym z powodu chwilowego braku prawidłowych druków. Podkreślili ponadto, iż w praktyce nie uzależniają przyjęcia reklamacji od opinii rzeczoznawcy oraz, że zawsze respektują 14 dniowy termin na ustosunkowanie się do reklamacji. Świadczy o tym analizowane przez organ antymonopolowy zgłoszenie reklamacyjne, które zostało złożone przez konsumenta w dniu 4 lutego 2004 r. a odebrane 13 lutego 2004 r. tj. po 9 dniach.

Biorąc pod uwagę oświadczenie przedsiębiorców Pawła Czaszyńskiego i Tomasza Litwy o jednokrotnym zastosowaniu sprzecznego z obowiązującymi przepisami formularza oraz o stosowaniu w procedurze reklamacji innego wzoru – organ antymonopolowy wezwał

ww. przedsiębiorców udokumentowania tego faktu. Odpowiadając na wezwanie przedłożyli oni kopie zgłoszeń reklamacyjnych dokonanych w trzech sklepach działających w ramach firmy JORDAN, w postaci formularzy:

- nr 38/03/05 z dnia 10.03.2005 r., nr 54/04/05 z dnia 07.04.2005 r., nr 60/04/05 z dnia 12.04.2005 r. – złożonych w sklepie w Nowym Sączu, przy ul. Jagiellońskiej 10;
- nr 12/03/05 z dnia 15.03.2005 r., 14/04/05 z dnia 02.04.2005 r. – złożonych w sklepie w Nowym Sączu, przy ul. Nawojowskiej 1;
- nr 2/2005 z dnia 24.01.2005 r., 11/2005 z dnia 07.04.2005 r., 12/2005 z dnia 12.04.2005 r. – złożonych w sklepie w Bochni, przy ul. Kościuszki 3;
- nr 15/05 z dnia 07.03.2005 r., nr 27/05 z dnia 14.04.2005 r., nr 28/05 z dnia 15.04.2005 r. – złożonych w sklepie w Ostrowcu Świętokrzyskim, przy ul. Rynek 34.

Wszystkie zgłoszenia zostały sporządzone na jednolitym formularzu, którego wytwórcą – podobnie jak zakwestionowanego formularza - jest Wydawnictwo Michalczyk i Prokop Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi.

Analiza treści tego druku wykazała, iż nie jest on sprzeczny z obowiązującymi przepisami.

Uwzględniając powyższe organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Przeprowadzona przez organ antymonopolowy analiza formularza, w części zawierającej zapis 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.

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.

W ocenie organu antymonopolowego kwestionowany zapis 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.

Art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się m.in. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

Biorąc powyższe pod uwagę organ antymonopolowy uznał, iż stosowanie, choćby w sposób incydentalny, przez przedsiębiorców Pawła Czaszyńskiego i Tomasza Litwę formularza zgłoszenia reklamacyjnego, którego treść może wprowadzać konsumentów w błąd co do trybu zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową – stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23 a ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Jednocześnie organ antymonopolowy stwierdził, iż przedsiębiorcy Paweł Czaszyński i Tomasz Litwa zaniechali stosowania ww. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przy czym za datę zaniechania uznał datę najwcześniejszego – z przedłożonych w niniejszym postępowaniu - zgłoszenia reklamacji, dokonanego na prawidłowym druku tj. 24 stycznia 2005 r.

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
Zastępca Dyrektora Delegatury w Krakowie
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. Paweł Czaszyński,
Tomasz Litwa
Przedsiębiorstwo Handlowe „JORDAN” s.c.
ul. Wspólna 2
35-205 Rzeszów
2. RKR a/a.