



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-1/06/AJ/

Wrocław, dnia 11 lipca 2006 r.

**DECYZJA nr RWR 27/2006**

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2005 r. Nr 244 poz. 2080) 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 postępowania wszczętego z urzędu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a ust. 1 powołanej ustawy, działanie „Intershoe” Violetta Stasiewicz, Mariusz Stasiewicz spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Heleny Modrzejewskiej nr 2, polegające na ograniczaniu konsumentom ich ustawowych uprawnień, wynikających z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), poprzez umieszczanie na formularzu pt. „ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE” - bez zgody konsumentów - pieczętek o treści:

- 1) „WYRAŻAM ZGODĘ NA NAPRAWĘ OBUWIA”;
- 2) „OŚWIADCZAM, ŻE NAJPÓZNIEJ DO DNIA ..... ZGŁOSZĘ SIĘ DO SKLEPU W CELU UZYSKANIA INFORMACJI O ZASADNOŚCI BĄDŹ ODRZUCENIU REKLAMACJI”;
- 3) „INFORMUJEMY, ŻE OBUWIE ZOSTANIE PRZEKAZANE RZECZOZNAWCY W CELU DOKONANIA OPINII O ZASADNOŚCI REKLAMACJI. W PRZYPADKACH UZASADNIONYCH OBUWIE ZOSTANIE NAPRAWIONE LUB WYMIENIONE NA WOLNE OD WAD”

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 marca 2006 r.**

**UZASADNIENIE**

**I. 1.** Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu otrzymał od Konsumentki wypełniony formularz pt. ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE, stosowany w sklepach, należących do „Intershoe” Violetta Stasiewicz, Mariusz Stasiewicz spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu (dalej: Spółka, Intershoe).

Z uzyskanej od Konsumentki informacji wynikało, że zgłaszając niezgodność towaru z umową, zażądała wymiany obuwia na nową parę. Mimo oporów ze strony sprzedawcy, takie żądanie zostało wpisane do protokołu reklamacyjnego. Po podpisaniu formularza ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO okazało się jednak, że na druku tym widnieje pieczętka o treści WYRAŻAM ZGODĘ NA NAPRAWĘ OBUWIA, umieszczona bez woli Konsumentki. W efekcie załatwienie reklamacji polegało na naprawie obuwia, zatem nie wzięto pod uwagę żądania Klientki.

Dowód: karta 4-5.

2. Po zapoznaniu się z informacją otrzymaną od Konsumentki i po przeanalizowaniu treści ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO, którą ukształtowała Intershoe, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) uznał za uzasadnione wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów .

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 26 stycznia 2006 r. zostało wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania przez „Intershoe” Violetta Stasiewicz, Mariusz Stasiewicz spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na ograniczaniu konsumentom ich ustawowych uprawnień, wynikających z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), poprzez umieszczanie na formularzu pt. „ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE” - bez zgody konsumentów - pieczętek o treści:

- 1) „WYRAŻAM ZGODĘ NA NAPRAWĘ OBUWIA”;
- 2) „OŚWIADCZAM, ŻE NAJPOZNIJ DO DNIA ..... ZGŁOSZĘ SIĘ DO SKLEPU W CELU UZYSKANIA INFORMACJI O ZASADNOŚCI BĄDŹ ODRZUCENIU REKLAMACJI”;
- 3) „INFORMUJEMY, ŻE OBUWIE ZOSTANIE PRZEKAZANE RZECZOZNAWCY W CELU DOKONANIA OPINII O ZASADNOŚCI REKLAMACJI. W PRZYPADKACH UZASADNIONYCH OBUWIE ZOSTANIE NAPRAWIONE LUB WYMIENIONE NA WOLNE OD WAD”

- co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ust. 1 ww. ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej: *ustawa o ochronie (...)*).

Dowód: 1-2.

3. W odpowiedzi na postanowienie o wszczęciu postępowania Spółka stwierdziła, że treść kwestionowanych przez Urząd pieczętek nie narusza ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*. Kwestionowana pieczętka „Wyrażam zgodę na naprawę obuwia” nie stanowiła ograniczenia prawa konsumenta, gdyż każdorazowo mógł ją skreślić, co oznaczało, iż zgłasza odmienne żądanie. Spółka podała, że takie przypadki miały miejsce w praktyce.

Kwestionowanie dwóch pozostałych pieczętek nie znajduje uzasadnienia w treści art. 8 powołanej ustawy. Odebranie od klienta oświadczenia o zgłoszeniu się do sklepu w celu uzyskania informacji o zasadności bądź odrzuceniu reklamacji miało na celu jedynie uproszczenie rozpatrywania zgłoszeń - zarówno w interesie Intershoe, jak i klientów. Mimo stosowania pieczętek prawa konsumentów nie ulegały żadnej zmianie, zaś naprawione obuwie jest przechowane pomimo braku zgłoszenia się przez konsumenta.

Zdaniem Spółki, za niezastosowanie się do terminu zamieszczonego w pieczętce nie groziły konsumentowi jakiegokolwiek niekorzystne konsekwencje, co zresztą wprost wynika z jej

treści. Wskazany na pieczętce termin miał mieć również znaczenie mobilizujące dla osób zajmujących się dokonywaniem napraw i obsługą klienta, a także spełniał rolę informacji dla klienta, iż jego obuwie jest już w określonym terminie gotowe do użycia.

Informowanie o przekazaniu obuwia rzeczoznawcy w celu dokonania opinii o zasadności reklamacji nie tylko nie stanowi zdaniem Spółki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, ale jest wręcz dochowaniem aktu staranności powyżej progu przewidzianego w ustawie, dla uniknięcia nieuchronnej arbitralności rozstrzygnięć w przedmiocie reklamacji dokonywanych przez personel Intershoe. Ponadto, intencją Intershoe było uproszczenie procedury reklamacyjnej w interesie klienta poprzez ograniczenie okresu jej rozpatrywania.

Wskazać należy, iż w przypadku, gdy klient żąda wymiany towaru, wymiana taka jest, w myśli art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży, zasadna jedynie w przypadku wystąpienia wady istotnej. W konsekwencji - w przypadku wystąpienia wady nieistotnej reklamacja, w której klient domaga się wymiany towaru, zasadnym byłoby odrzucenie reklamacji, a dopiero następnie, w ciągu kolejnych 14 dni, naprawa towaru. Tymczasem w modelu przyjętym przez Intershoe decyzja w przedmiocie zakresu ewentualnych żądań reklamacyjnych (a więc żądania naprawy) podejmowana jest od razu po wniesieniu reklamacji w toku rozmowy z klientem, co pozwala na ograniczenie okresu jej rozpatrywania o jeden etap i ma sprzyjać poprawnym kontaktom z klientami.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Intershoe, treść zakwestionowanych pieczętek nie stanowi naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W konkluzji Intershoe oświadczyła, że zaprzestała umieszczania na zakwestionowanych przez Urząd pieczętek i formuł i aktualnie stosuje inne wzory zgłoszeń reklamacyjnych, w sposób wyraźniejszy wskazujące konsumentowi przysługujący mu wybór uprawnień.

Spółka wniosła o wydanie decyzji, iż opisane w postanowieniu z dnia 26 stycznia 2006 r. nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów, ewentualnie: w przypadku wydania decyzji, iż praktyki opisane w postanowieniu z 26 stycznia 2006 r. naruszają zbiorowe interesów konsumentów - stwierdzenie zaniechania praktyk.

Dowód: 10-12.

## **II. W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

**1.** Uczestnik postępowania: „Intershoe” Violetta Stasiewicz, Mariusz Stasiewicz spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu (50-071) przy ul. Heleny Modrzejewskiej nr 2 jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000083108, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. detaliczna sprzedaż obuwia męskiego, damskiego i dziecięcego.

Dowód: 7-9.

**2.** Spółka posiada 7 sklepów na terenie kraju: cztery we Wrocławiu, dwa w Poznaniu i jeden w Łodzi. W 2005 roku we wszystkich placówkach handlowych Spółki przyjęto łącznie 1777 zgłoszeń z czego:

- a) w 1243 przypadkach - po rozpatrzeniu reklamacji - naprawiono towar;
- b) w 80 przypadkach - po rozpatrzeniu reklamacji - towar wymieniono;
- c) w 12 przypadkach - po rozpatrzeniu reklamacji - obniżono cenę;
- d) w 249 przypadkach - po rozpatrzeniu reklamacji - kupującemu zwrócono gotówkę.

Dowód: 20-21.

3. Stosowany przez Spółkę formularz pt. ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE zawierał w pkt 9 wykropkowane miejsce na wpisanie „Żądania reklamującego”. W miejscu przeznaczonym na pieczęć punktu sprzedaży detalicznej oraz podpis przyjmującego reklamację umieszczano oprócz tego pieczątki o treści:

- 1) „WYRAŻAM ZGODĘ NA NAPRAWĘ OBUWIA”;
- 2) „OŚWIADCZAM, ŻE NAJPÓZNIJ DO DNIA ..... ZGŁOSZĘ SIĘ DO SKLEPU W CELU UZYSKANIA INFORMACJI O ZASADNOŚCI BĄDŹ ODRZUCENIU REKLAMACJI”;
- 3) „INFORMUJEMY, ŻE OBUWIE ZOSTANIE PRZEKAZANE RZECZOZNAWCY W CELU DOKONANIA OPINII O ZASADNOŚCI REKLAMACJI. W PRZYPADKACH UZASADNIONYCH OBUWIE ZOSTANIE NAPRAWIONE LUB WYMIENIONE NA WOLNE OD WAD”

Dowód: 25-55.

4. Spółka podała, że od grudnia 2005 roku używa nowych druków reklamacyjnych, przy czym początkowo były one stosowane równoległe ze starymi. W informacji przekazanej w piśmie z 10 marca 2006 r. Spółka oświadczyła, że „aktualnie” stosowane są tylko nowe wzory zgłoszeń reklamacyjnych, na dowód czego dołączyła kopie wypełnionych formularzy „Zgłoszenia niezgodności towaru z umową”, niezawierające kwestionowanych treści pieczętek.

Dowód: 57-61.

### **III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie (...) „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców.

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

**Ad 1)** Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w rozpatrywanej sprawie jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (dalej: *ustawa o sprzedaży*), która w art. 1 wskazuje, że stosuje się ją do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, nabywającej rzecz (towar konsumpcyjny) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

W myśl art. 4 ust. 1 tej ustawy, sprzedawca jest odpowiedzialny wobec kupującego za niezgodność z towaru z umową. W art. 8, *ustawa o sprzedaży* wskazuje jakie uprawnienia przysługują kupującemu (konsumentowi) w razie stwierdzenia, że towar nie jest zgodny z umową.

W pierwszej kolejności, art. 8 ust. 1 *ustawy o sprzedaży* określa uprawnienia kupującego, zmierzające do przywrócenia stanu zgodnego z umową. Może to być zrealizowane

w drodze nieodpłatnej naprawy towaru lub wymiany na nowy, o ile naprawa lub wymiana są możliwe i nie wymagają nadmiernych kosztów. Gdy naprawa lub wymiana jest niemożliwa, albo naraża kupującego na znaczne niedogodności, a także gdy sprzedawca nie zdoła tego uczynić w odpowiednim czasie, kupujący może skorzystać z kolejnych przysługujących mu uprawnień, tj. ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy (art. 8 ust. 4 ustawy).

Z powyższego jasno wynika, że ustawa *o sprzedaży* przewiduje dwa etapy realizacji roszczeń konsumenta w stosunku do przedsiębiorcy w razie, gdy towar okaże się niezgodny z umową. Pierwszy etap obejmuje wymianę lub naprawę towaru, drugi - następujący, gdy pierwszy jest niemożliwy do spełnienia - pozwala na realizację dalej idących żądań, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Natomiast stosowana przez Intershoe pieczęć „Wyrażam zgodę na naprawę obuwia” wyłącza możliwość obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Przyjęta przez Spółkę konstrukcja jest sprzeczna z art. 8 ust. 4 ustawy *o sprzedaży*, bowiem z góry wyklucza korzystanie przez konsumenta z przysługujących mu na mocy tego przepisu uprawnień.

Nie można zgodzić się z argumentacją Spółki, iż treść tej pieczęci nie stanowiła ograniczenia prawa konsumenta, gdyż każdorazowo mógł ją skreślić, co oznaczało, iż zgłasza odmienne żądanie. W ocenie Prezesa Urzędu posługiwanie się pieczęcią stwarza możliwość manipulacji ze strony sprzedawcy, ponieważ klient wpisując odręcznie treść swojego żądania lub dyktując je sprzedawcy, ma przekonanie, że konkretnie sformułował swoje żądanie. Tymczasem, posłużenie się pieczęcią pozwala na zmianę jego oświadczenia – wszak pieczęć może być przybita już po wypełnieniu i podpisaniu formularza przez konsumenta, bez jego woli, a nawet wiedzy. Taką możliwość potwierdza przypadek zgłoszony Urzędowi, gdzie mimo wyraźnego sprecyzowania żądania przez Konsumentkę, na formularzu pojawiła się treść pieczęci. Ponadto, twierdzenie Spółki, że klient może ją każdorazowo skreślić nie brzmi przekonująco: w jakim celu umieszczać coś, co jest zbędne i co ma być skreślane, a co wymaga od klienta dodatkowej uwagi i czujności, zwłaszcza w sytuacji, gdy zazwyczaj działa w pośpiechu i nie czyta po kolei wszystkich punktów formularza. Takie działanie nie świadczy też o przejrzystych intencjach sprzedawcy.

Z treścią pieczęci „Wyrażam zgodę na naprawę obuwia” wiąże się trzecia z zakwestionowanych w niniejszej decyzji pieczęci, umieszczanych przez Spółkę na formularzu „Zgłoszenia reklamacyjnego”, a mianowicie: „Informujemy, że obuwie zostanie przekazane rzeczoznawcy w celu dokonania opinii o zasadności reklamacji. W przypadkach uzasadnionych obuwie zostanie naprawione lub wymienione na wolne od wad”. Sprzeczne z art. 8 ust. 4 ustawy *o sprzedaży* jest zdanie drugie tej pieczęci, ponieważ wprowadza ograniczenie możliwości pozytywnego rozpatrzenia reklamacji jedynie do dwóch sytuacji, a wyłącza dwa kolejne, tj. możliwość obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Z takiej treści pieczęci wynika dezinformujący konsumenta sygnał, że opinia rzeczoznawcy może powodować, że towar zostanie naprawiony bądź wymieniony i inne opcje nie są przewidziane. Tę dezinformację pogłębia fakt, że na dole „Zgłoszenia reklamacyjnego” jest odcinek pt. „Pokwitowanie odbioru”, gdzie znajduje się wpis o treści: „Otrzymał(a) należność za zwrócony towar w kwocie zł.....”

Trzeba mieć na uwadze, że dla konsumenta opinia profesjonalisty, którym w jego ocenie jest rzeczoznawca ma podstawowe znaczenie i sugeruje się tym, co w jego sprawie orzeknie rzeczoznawca. Zaś ten – co wynika z treści pieczęci – orzeka o wymianie lub naprawie. Z powyższego więc wynika, że również posługiwanie się sformułowaniem trzeciej z zakwestionowanych pieczęci narusza art. 8 ust. 4 ustawy *o sprzedaży*.

Odnosząc się do postawionych zarzutów Spółka stwierdziła, że informowanie o przekazaniu obuwia rzeczoznawcy w celu dokonania opinii o zasadności reklamacji jest wręcz dochowaniem aktu staranności powyżej progu przewidzianego w ustawie, dla uniknięcia

nieuchronnej arbitralności rozstrzygnięć w przedmiocie reklamacji dokonywanych przez personel Intershoe. Spółka udowadnia też, że gdy klient domaga się wymiany towaru, zasadnym byłoby - w przypadku wystąpienia wady nieistotnej - odrzucenie reklamacji, a dopiero następnie, w ciągu kolejnych 14 dni, naprawa towaru. Tymczasem w modelu przyjętym przez Intershoe decyzja w przedmiocie zakresu ewentualnych żądań reklamacyjnych (a więc żądania naprawy) podejmowana jest od razu po wniesieniu reklamacji w toku rozmowy z klientem.

W ocenie Prezesa Urzędu taka argumentacja zawiera w sobie sprzeczność, bo skoro „decyzja w przedmiocie zakresu ewentualnych żądań podejmowana jest od razu po wniesieniu reklamacji w toku rozmowy z klientem”, to w gruncie rzeczy kształtuje ją sprzedawca i to on kwalifikuje wadę jako istotną lub nie i dzieje się to bez udziału rzeczoznawcy. Należy też wskazać, że wada nieistotna wyklucza jedynie możliwości odstąpienia od umowy, w żadnym razie zaś – wbrew temu, co twierdzi Spółka – nie ogranicza możliwości żądania wymiany towaru na nowy albo stosowanego obniżenia ceny.

Odnosząc się do drugiej z zakwestionowanych pieczęci „Oświadczam, że najpóźniej do dnia ..... zgłoszę się do sklepu w celu uzyskania informacji o zasadności bądź odrzuceniu reklamacji” należy wskazać, iż zgodnie z przepisem art. 4 ust. 1 ustawy o *sprzedaży*, sprzedawca jest odpowiedzialny wobec kupującego za niezgodność towaru z umową, natomiast według art. 8 ust. 3, jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru do zgodnego z umową, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

W opinii Prezesa Urzędu, pod pojęciem „ustosunkowania się” rozumieć należy obowiązek zajęcia przez sprzedawcę stanowiska co do wniesionego żądania konsumenta, jak również poinformowania klienta o zasadności jego żądania i sposobie jego spełnienia. Sprzedawca zobowiązany jest zatem ustosunkować się do roszczeń reklamacyjnych w terminie 14 dni od ich wniesienia, poprzez wydanie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu roszczenia klienta oraz poprzez udzielenie konsumentowi odpowiedzi w przedmiocie wniesionego żądania. Ustosunkowanie się do żądania kupującego jest swoistym oświadczeniem woli sprzedawcy i wywołuje określone skutki prawne, zaś brak odpowiedzi na żądanie kupującego w tym terminie, poczytuje się za wyrażenie zgody co do jego treści, tj. akceptację żądanego przez konsumenta sposobu wykonania obowiązku.

Przepis art. 8 ust. 3 ustawy o *sprzedaży*, nie zobowiązuje zatem klienta do osobistego odbioru informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Przeciwnie: obowiązek poinformowania o sposobie rozpatrzenia wniesionego żądania doprowadzenia towaru do zgodnego z umową spoczywa na przedsiębiorcy. Innymi słowy, to klient powinien zostać poinformowany, czy jego roszczenie reklamacyjne zostało uznane i w jaki sposób reklamacja zostanie rozpatrzona.

Tymczasem poprzez umieszczenie w zgłoszeniu reklamacyjnym pieczętki o treści: „Oświadczam, że najpóźniej do dnia ..... zgłoszę się do sklepu w celu uzyskania informacji o zasadności bądź odrzuceniu reklamacji”, Spółka narzuca konsumentowi określony sposób zachowania się, nie wynikający z obowiązujących przepisów prawa i korzystny tylko dla Spółki, nie dla konsumenta. Kwestionowana treść pieczętki powoduje bowiem u konsumenta błędną świadomość, iż to na nim ciąży obowiązek osobistego stawiennictwa celem odbioru informacji o decyzji w sprawie reklamacji.

Nie przekonuje twierdzenie Spółki, że odebranie od klienta oświadczenia o zgłoszeniu się do sklepu w celu uzyskania informacji o zasadności bądź odrzuceniu reklamacji miało na celu jedynie uproszczenie rozpatrywania zgłoszeń - zarówno w interesie Intershoe, jak i klientów. W ocenie Prezesa Urzędu, jeżeli takie oświadczenie miało komukolwiek uprościć procedurę to Spółce – takie zastrzeżenie działało jedynie na korzyść sprzedawcy, który przenosił na konsumenta obowiązek działania, który to obowiązek – w myśl art. 8 ust. 3 ustawy o *sprzedaży* ciąży na sprzedawcy. Nie można pominąć także innego aspektu praktykowanej

przez Spółkę procedury reklamacyjnej – zobowiązując klienta do zgłoszenia się do sklepu w celu uzyskania informacji o zasadności bądź odrzuceniu reklamacji, Intershoe zabezpieczała się przed ewentualnym niedotrzymaniem terminu określonego w art. 8 ust. 3 ustawy *o sprzedaży*. Jak z niego wynika, brak ustosunkowania się do żądania kupującego żądanie w terminie 14 dni oznacza, że sprzedawca uznał je za uzasadnione.

Nie sposób także uznać za przekonującą opinię Spółki, że wskazany na pieczętce termin miał mieć znaczenie mobilizujące dla osób zajmujących się dokonywaniem napraw i obsługą klienta, a także spełniał rolę informacji dla klienta, iż jego obuwie jest już w określonym terminie gotowe do użycia. Odnosząc się do tego twierdzenia Prezes Urzędu uważa, że mobilizować pracowników powinien właściciel sklepu, on też ma przekazywać klientom dotyczące ich informacje, a nie postępować w myśl zasady, aby klient po informacji zgłaszał się osobiście.

Zasadność zajętego przez Prezesa Urzędu stanowiska potwierdzają wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Sąd ten w wyroku z dnia 19 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 5/04) uznał, że postanowienie o treści *„Klient zobowiązuje się w terminie 14 dni odebrać decyzję dotyczącą ustosunkowania się sprzedawcy do żądania kupującego bez dodatkowego powiadomienia”* jest niedozwolonym postanowieniem umownym, które zostało umieszczone w Rejestrze takich postanowień prowadzonym przez Prezesa Urzędu (zgodnie z art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c.), pod poz. 679. Również w wyroku z dnia 9 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 4/04) Sąd uznał za niedozwolone i zakazał stosowania w obrocie z konsumentami postanowień o treści: *„Klient zobowiązuje się decyzję odebrać osobiście w dniu powyżej ustalonym”* oraz *„W przypadku uwzględnienia zgłoszenia klient zobowiązuje się osobiście odebrać naprawiony lub wymieniony towar w dniu powyżej ustalonym. Postanowienie powyższe dotyczy również wypadku nieuwzględnienia zgłoszenia Klienta”*. Zdaniem Prezesa Urzędu zacytowane postanowienia są co do swej istoty tożsame z treścią stosowanej przez Spółkę pieczętki: *„Oświadczam, że najpóźniej do dnia ..... zgłoszę się do sklepu w celu uzyskania informacji o zasadności bądź odrzuceniu reklamacji”*.

**Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, że działania Spółki polegające na stosowaniu zakwestionowanych pieczętek spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu art. 8 ustawy *o sprzedaży*.**

**Ad 2)** Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* należy stwierdzić, iż w stanie faktycznym sprawy, działanie Spółki bezpośrednio godzi w zbiorowy interes konsumentów w chwili, gdy konsument zgłasza niezgodność towaru z umową. Przyjęta przez Intershoe konstrukcja zgłoszenia reklamacyjnego, będąc sprzeczna z przepisem art. 8 ustawy *o sprzedaży* wyklucza skorzystanie przez konsumenta z przysługującego mu na mocy tego przepisu, uprawnienia do żądania stosownego obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy oraz do uzyskania od sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Konsument, który podpisuje zgłoszenie reklamacyjne o treści narzuconej przez Spółkę, zazwyczaj nieświadomie, po pierwsze, ogranicza zakres swoich uprawnień (do wymiany lub naprawy) oraz, po drugie, zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia. Tym samym przerzucony zostaje na niego ciężar związany z uzyskaniem informacji w sprawie rozpatrzenia reklamacji, jakim jest osobiste zgłaszanie się w tej sprawie u sprzedawcy. Takie osobiste stawiennictwo pociąga za sobą stratę czasu oraz dodatkowe koszty, związane z dojazdem i wykorzystaniem telefonu.

Używany przez Spółkę formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający sporne zapisy, nie daje konsumentowi możliwości pełnego wyboru sposobu załatwienia reklamacji oraz zasięgnięcia informacji o ustosunkowaniu się sprzedawcy do złożonej reklamacji, arbitralnie narzucając formę jej uzyskania poprzez obowiązek zgłoszenia się u sprzedawcy. Takie działanie godzi w interes konsumentów, ponieważ odbiera kupującemu uprawnienia, określone w art. 8 ust. 4 ustawy *o sprzedaży*, tj. obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy, których realizacja powodowałyby po jego stronie określone koszty w postaci zwrotu kupującemu całości lub części zapłaconej przez nich sumy.

Ustawa *o ochronie (...)* nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy tych wszystkich konsumentów, którzy dokonali i dokonują zakupów w sklepach Spółki. Liczba tych osób może być znaczna, zważywszy, że odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową trwa dwa lata od wydania towaru kupującemu (art. 10 ust. 1 ustawy *o sprzedaży*) i biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że w 2005 roku w sklepach Uczestnika przyjęto 1777 zgłoszeń reklamacyjnych. Nabywcy towarów Spółki, którzy w tym czasie zgłosili niezgodność towaru z umową, wskutek sprzecznej z przepisami ustawy *o sprzedaży* redakcji zgłoszenia reklamacyjnego, byli pozbawieni pełni przysługujących im na jej mocy uprawnień.

Na takie ograniczenie praw konsumenckich narażeni są wszyscy ci konsumenci, którzy kupili towar w sklepach należących do Intershoe, którzy dotąd nie zgłaszali niezgodności towaru z umową, a także przyszli potencjalni klienci Spółki. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Intershoe nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Spółki.

**Jak zatem wynika z powyższego, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki jest działaniem godzącym w zbiorowy interes konsumentów, co powoduje, że została spełniona druga z ww. przesłanek.**

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostały spełnione łącznie obie przesłanki dla zakwalifikowania opisanego działania Spółki jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy *o ochronie (...)*.

Przyjmując oświadczenie Spółki, że od nowego roku formularze reklamacyjne były zastępowane przez nowe, Prezes Urzędu uznał, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów miała charakter czasowy i trwała do końca marca 2006 r. (zob. pismo Spółki z dnia 10 marca 2006 r. – karta 57). Dowodem na prawdziwość tego oświadczenia Spółki były dołączone do ww. pisma formularze „Zgłoszenia niezgodności towaru z umową”, niezawierające kwestionowanych treści pieczętek (zob. karta 58-61). Były to druki wypełnione i podpisane przez konsumentów, co pozwala przyjąć, że są one stosowane przez Intershoe w procedurze przyjmowania zgłoszeń niezgodności towaru z umową. W związku z tym Prezes Urzędu - spełniając wniosek pełnomocnika Spółki - wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 31 marca 2006r.



**Wobec powyższego, należało orzec jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Pan  
adw. Szymon Filek  
„Consensus” Spółka Adwokatów  
ul. Grabiszyńska 9  
53-501 Wrocław