

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

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel. (071) 34 05 920, fax (0-71) 34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR-61-S-9/03/AW/

Wrocław, 29.09.2003r.

DECYZJA NR RWR 26/2003

Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804) 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 w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tarnowa przeciwko Deichmann-Obuwie Sp. z o.o. z siedzibą w Bielanych Wrocławskich, ul. Czekoladowa 9,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **uznaje się** działanie Deichmann-Obuwie Sp. z o.o. **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, w stosowanym protokole *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową*, poprzez przyznanie klientowi w razie stwierdzenia niezgodności towaru z umową uprawnienia jedynie do naprawy lub wymiany towaru **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania**.

UZASADNIENIE

I. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Tarnowa (dalej: Rzecznik) o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Deichman-Obuwie Sp. z o.o. (dalej: Deichmann).

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik podał, że protokół *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową*, stosowany przez Deichmann, określa uprawnienia konsumenta w sposób niezgodny z prawem, poprzez użycie w protokole sformułowania: „w przypadku gdy naprawa/wymiana obuwia nie

będzie możliwa lub będzie wymagać nadmiernych kosztów wyrażam zgodę na naprawę/wymianę obuwia”. Zdaniem wnioskodawcy powyższe sformułowanie jest sprzeczne z art. 8 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego* (Dz.U. Nr 141, poz. 1176), dalej: „ustawa”, i może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Dowód: karta 1-2

1. Mając na uwadze informacje zawarte we wniosku Rzecznika, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania wyjaśniającego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu), postanowieniem nr 285 z dnia 3 lipca 2003r. oraz zmieniającym je postanowieniem nr 331 z dnia 12 września 2003r., wszczął na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie **postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**, w związku z podejrzeniem naruszenia przez **Deichmann** obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, w stosowanym protokole zgłoszenia niezgodności towaru z umową, poprzez przyznanie klientowi w razie stwierdzenia niezgodności towaru z umową uprawnienia jedynie do naprawy lub wymiany towaru, co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej: *ustawa o ochronie...*).

Dowód: karta 5, 27.

2. Ustosunkowując się do postawionych zarzutów, Deichmann stwierdził, że nie są one zasadne. Uczestnik zarzucił wnioskodawcy, że nie przedstawił w jaki sposób treść protokołu narusza przepis art. 8 ust. 4 ustawy, a w dalszej części odpowiedzi zaprezentował własną interpretację jej przepisów. Wskazał m.in., że niewątpliwie ustawa wprowadza etapowość realizacji uprawnień kupującego w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową. Celem tej etapowości, według Deichmann, jest przede wszystkim usunięcie niezgodności z umową przy nienaruszaniu samej umowy, dopiero w dalszej kolejności - przy zaistnieniu określonych przesłanek - może dojść do zmiany treści umowy lub jej zniweczenia. Deichmann stwierdził ponadto, że „postanowienia *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową* miały na celu wskazanie ustawowych uprawnień konsumenta, wynikających z umowy sprzedaży w zgodności z duchem ustawy i całościową wykładnią jej przepisów”.

W kolejnym piśmie, odpowiadając na zarzut sprecyzowany w postanowieniu nr 331 Deichmann uznał, że „nie wskazanie w formularzu dalszych uprawnień konsumenta w żadnym razie nie może być postrzegane jako zawężanie uprawnień konsumenta”. Ponadto stwierdził, że zakwestionowane sformułowanie *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową* ma służyć przyspieszeniu rozpoznania zgłoszenia klienta jak i umożliwić mu jak najpełniejsze skorzystanie z uprawnień danych przez ustawę.

Dowód: karta 11-13, 33-34.

II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Rzecznik konsumentów, który wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy *o ochronie...*) jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 ustawy *o ochronie...*).

2. Deichmann-Obuwie Sp. z o.o. jest wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000078170, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działania Deichmann jest m.in. sprzedaż detaliczna i hurtowa odzieży i obuwia.

Dowód: karta 16-21.

3. Stosowany przez Deichmann formularz *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową* określa żądanie klienta - w razie stwierdzenia takiej niezgodności - w sposób następujący:

„Żądam naprawienia wymiany/obuwia*. W przypadku gdy naprawa/wymiana* obuwia nie będzie możliwa lub będzie wymagać nadmiernych kosztów wyrażam zgodę na naprawę/wymianę* obuwia”.

Gwiazdka oznacza: niepotrzebne skreślić.

Dowód: karta 3.

III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

Z dniem 1 stycznia 2003r. weszła w życie ustawa z dnia 27 lipca 2002r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz.U. Nr 141, poz. 1176), 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 wskazuje - przyjmując zasadę stopniowania żądań - jakie uprawnienia przysługują kupującemu (konsumentowi) w razie stwierdzenia, że towar nie jest zgodny z umową.

W pierwszej kolejności, art. 8 ust. 1 ustawy 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 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 kwestionowany przez Rzecznika warunek *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową*, został tak ukształtowany przez Deichmann, że wyłącza możliwość obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Przyjęta przez Deichmann konstrukcja jest sprzeczna z art. 8 ust. 4 ustawy, bowiem z góry wyklucza korzystanie przez konsumenta z przysługujących mu na mocy tego przepisu uprawnień. Deichmann, składając wyjaśnienia w toku postępowania wprawdzie przyznaje, że w razie niemożliwości wymiany lub naprawy towaru kupujący może „skorzystać z dalszych przewidzianych ustawą uprawnień”, jednak unika wskazania tych „dalszych uprawnień”, którymi w myśl przepisów ustawy jest stosowne obniżenie ceny lub możliwość odstąpienia od umowy.

W piśmie ustosunkowującym się do zarzutów Rzecznika, Deichmann stwierdził, że „postanowienia *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową* miały na celu wskazanie ustawowych uprawnień konsumenta”. Zdaniem Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie formularza *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową* przeczy temu oświadczeniu, gdyż w ogóle nie przewiduje sytuacji, w której mogłoby nastąpić obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.

Tym samym przeczy prawdzie zdanie Deichmann, zawarte w cytowanym piśmie, że „treść protokołu oddaje więc ustawowo ukształtowane uprawnienia kupującego i umożliwia mu ich pełne wykorzystanie”.

Art. 23a ust. 1 zd. 1 ustawy *o ochronie...* wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Przesłankami zastosowania art. 23a ust. 2 w związku z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie...* jest wykazanie w omawianej sprawie, że działanie przedsiębiorcy jest bezprawne, godzi w interes konsumentów w postaci ich prawa do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz że interes ten ma charakter zbiorowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, sformułowane przez Deichmann zdanie, zawarte w *Zgłoszeniu niezgodności towaru z umową*, o treści: „Żądam naprawienia wymiany/obuwia*. W przypadku gdy naprawa/wymiana* obuwia nie będzie możliwa lub będzie wymagać nadmiernych kosztów wyrażam zgodę na naprawę/wymianę* obuwia”, kształtuje uprawnienia konsumenta w sposób sprzeczny z art. 8 ust. 4 ustawy. Naruszenie tej ustawy uzasadnia stwierdzenie, że działanie Deichmann jest bezprawne, a w konsekwencji jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Z kolei art. 23a ust. 2 ustawy o *ochronie...wymienia* przykładowo, na czym może polegać praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów. Jest nią m.in. naruszanie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Profesjonalista zobowiązany jest bowiem poinformować swojego kontrahenta, czyli konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu - w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

W ocenie Prezesa Urzędu, stosując zakwestionowane postanowienie *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową*, Deichmann naruszył powyższy obowiązek, ponieważ określił z góry treść żądania kupujących, która będąc sprzeczną z art. 8 ust. 4 ustawy, jest jednocześnie nierzetelna, nieprawdziwa i niepełna.

Otrzymując ukształtowaną przez Deichmann treść żądania, kupujący uzyskuje tym samym informację, że w razie stwierdzenia niezgodności towaru z umową, będzie mógł żądać jedynie naprawy lub wymiany towaru. Taka informacja jest niepełna i nieprawdziwa, ponieważ pomija fakt, że konsumentowi przysługują także dalsze uprawnienia, tj. obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy. Wskutek tej nierzetelnej informacji zostaje on wprowadzony w błąd, gdyż działa w przekonaniu, że oprócz naprawy lub wymiany towaru, niczego innego nie może żądać. Ta dezinformacja powoduje, że kupujący mogą rezygnować z dochodzenia swoich roszczeń, działając w przekonaniu, że nie mogą liczyć na zwrot ceny za zwrotem niezgodnego z umową towaru. Może też powodować, że wskutek nieprawdziwej informacji Deichmann konsumenci uznają, że muszą godzić się nawet na kilkakrotną naprawę lub wymianę towaru, bo żadne inne żądanie im nie przysługuje.

Istotne jest też to, że Deichmann odbiera kupującym uprawnienia, określone w art. 8 ust. 4 ustawy, tj. obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy, których realizacja powodowałyby po jego stronie określone koszty w postaci zwrotu kupującym całości lub części zapłaconej przez nich sumy. Chcąc uniknąć zwracania jakichkolwiek kwot, Deichmann sformułował treść żądania w *Zgłoszeniu niezgodności towaru z umową* w korzystny jedynie dla siebie sposób, dokonując tego kosztem konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu, Deichmann pozbawiając konsumentów możliwości realizacji ich ustawowych uprawnień, stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. 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 powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej liczby konsumentów, zarówno tych, którzy już dokonali zakupu w sklepach Deichmann, jak i potencjalnych nabywców. 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) i biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Wszyscy nabywcy towarów Deichmann, którzy zdecydują się zgłosić niezgodność towaru z umową, wskutek istnienia w protokole *Zgłoszenia niezgodności towaru z umową* zakwestionowanego warunku, będą pozbawieni przysługujących im uprawnień. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Deichmann 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 określonego kręgu kupujących, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Deichmann. To zdaniem Prezesa Urzędu powoduje, że został naruszony zbiorowy interes konsumentów.

Prawo do ochrony przed niewłaściwą jakością świadczenia, należy do podstawowych praw ekonomicznych konsumenta. Deichmann swoim działaniem uniemożliwił kupującemu realizację ustawowych uprawnień w razie gdy zakupiony towar nie jest zgodny z umową. Tym samym naruszył ich interes ekonomiczny, podlegający ochronie na podstawie art. 76 Konstytucji, który stanowi, że „władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”. Prezes Urzędu jest jednym z przedstawicieli władz publicznych, a ustawa o *ochronie ...* jednym z aktów prawnych, dzięki którym realizuje się wskazaną normę konstytucyjną.

Podstawą do rozstrzygnięcia danej sprawy w oparciu o przepisy ustawy o *ochronie...* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust.1, którym jest: określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej

w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Analizując przedmiotową sprawę, Prezes Urzędu stwierdził, że działanie Deichmann nosi znamiona bezprawności, godzącej w zbiorowe interesy konsumentów, zatem konieczne było podjęcie przez Prezesa Urzędu przewidzianych w ustawie działań dla ich ochrony.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust 1 ustawy *o ochronie...* w związku z art. 479²⁸ 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

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