



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 28 marca 2006r.

RPZ – 61/1/06/AC

DECYZJA nr RPZ 8/2006

Na podstawie art. 100b ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (tekst jednolity Dz. U. z 2005r., 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.)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

odmawia się wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gorzowie Wielkopolskim, w sprawie uznania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23 a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* działań Domator sp. z o.o. z siedzibą w Koninie polegających na:

- ograniczaniu w stosunkach z konsumentami prawa dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową po upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru oraz
- stosowaniu wzoru zgłoszenia reklamacyjnego nie zawierającego podstawy prawnej dochodzonych roszczeń i rubryki na wpisanie zgłaszanego przez konsumenta żądania.

Uzasadnienie

W dniu 14 lutego 2005 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gorzowie Wielkopolskim o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce z ograniczoną odpowiedzialnością „Domator” z siedzibą w Koninie (zwanej dalej Spółką).

Rzecznik wskazał, że Spółka „w stosunkach z konsumentami ogranicza prawo dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności z umową w okresie po upływie 6 miesięcy od daty zakupu towaru konsumpcyjnego, mimo trwającej jeszcze odpowiedzialności sprzedawcy”. Zdaniem wnioskodawcy Spółka czyni to powołując się w pismach do konsumentów każdorazowo na art. 4 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.). Rzecznik podniósł również, że stosowany przez Spółkę wzór zgłoszenia reklamacyjnego nie zawiera wskazania podstawy prawnej dochodzonych roszczeń oraz rubryki na wpisanie zgłaszanego przez konsumenta żądania.

W konkluzji Rzecznik podniósł, iż w jego ocenie Spółka „swoim zachowaniem dopuszcza się praktyki polegającej na zbiorowym naruszeniu interesów konsumentów w rozumieniu art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*”.

Rzecznik załączył do wniosku odpisy czterech reklamacji zgłoszonych przez konsumentów oraz udzielonych im przez Spółkę odpowiedzi.

Pismem z dnia 27 lutego 2006 r. wnioskodawca został wezwany do uzupełnienia braków wniosku poprzez uprawdopodobnienie naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* działaniami polegającymi na stosowaniu wzoru zgłoszenia reklamacyjnego nie zawierającego podstawy prawnej dochodzonych roszczeń oraz rubryki na wpisanie zgłaszanego przez konsumenta żądania i to przez sprecyzowanie na czym polega bezprawność w/w działań i wskazanie konkretnego przepisu, który Spółka opisany działaniem narusza.

W odpowiedzi na powyższe Rzecznik poinformował, iż Spółka w/w działaniem narusza przepis art. 8 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 1 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., zwanej dalej: ustawą o sprzedaży konsumenckiej), a tym samym wypełnia dyspozycję art. 23 a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. „Zbiorowe interesy konsumentów” to prawa nieograniczonej liczby konsumentów, nie stanowią przy tym sumy indywidualnych interesów dającej się określić, nawet licznej, grupy konsumentów.

W art. 23a ust. 2 ww. ustawy zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten nawiązuje między innymi do czynów nieuczciwej konkurencji, stosowania klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz szeroko ujmowanego przysługującego konsumentowi prawa do informacji.

Rzecznik w swoim wniosku sformułował dwa zarzuty przeciwko Spółce. Zgodnie z pierwszym zarzutem Spółka w stosunkach z konsumentami ogranicza prawo dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności z umową po upływie 6 miesięcy od daty zakupu towaru konsumpcyjnego, mimo trwającej jeszcze odpowiedzialności sprzedawcy. Wnioskodawca wywodzi zatem bezprawność działania Spółki z naruszenia przepisu art. 10 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej zgodnie z którym sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu.

Z załączonych do wniosku dokumentów wynika jednak jednoznacznie, że Spółka odmawiając uznania roszczeń konsumentów nie powołuje się na upływ sześciomiesięcznego terminu od chwili wydania towaru, a na fakt, że w jej ocenie nie zachodzi niezgodność towaru z umową. Świadczy o tym chociażby reklamacja złożona przez jednego z konsumentów w dniu 31.12.2005 r. (numer reklamacji 05/197/M1), z której wynika, że korzysta on z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową, z uwagi na fakt, że upłynął już termin gwarancji. Należy zatem uznać, że od chwili wydania towaru upłynął termin dłuższy niż 6 miesięcy. Ustosunkowując się do żądania konsumenta Spółka nie powołała się zresztą na upływ sześciomiesięcznego terminu, ale wskazała, że nie stwierdzono, aby towar był

niezgodny z umową, a na podstawie opinii autoryzowanego serwisu uznano, że zgłoszone przez konsumenta uszkodzenie powstało w wyniku normalnego zużycia części w trakcie eksploatacji produktu.

W odpowiedziach kierowanych do konsumentów Spółka istotnie powołuje treść art. 4 ust. 1 zd. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, nie jest to jednak działanie bezprawne. Spółka wskazuje bowiem jednocześnie, że nie stwierdzono, aby sprzedany towar był niezgodny z umową.

Niezależnie od powyższego, należy podkreślić, że ani przepisy Kodeksu cywilnego, ani ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie przewidują instytucji reklamacji. W istocie więc, potocznie rozumiana reklamacja jest formą przedprocesowego zgłoszenia roszczenia przez konsumenta - sprzedawcy. Przedsiębiorca nie ma zatem obowiązku uznawania tych roszczeń i uwzględniania reklamacji, nawet jeśli jest ona oczywiście uzasadniona. Decyzja w tym zakresie należy do autonomii woli przedsiębiorcy, który ryzykuje tym, że poniesie skutki wystąpienia przez konsumenta na drogę sądową, a także ewentualną utratę posiadanej renomy. Z tego też względu przedsiębiorca może się kierować własną oceną co do ewentualnej niezgodności towaru z umową.

Należy jednocześnie podkreślić, że zachowanie się przedsiębiorcy nie ma wpływu na treść ochrony prawnej przysługującej konsumentowi, który może występować na drogę sądową i w trakcie procesu dowodzić - w ramach obowiązku wynikającego z art. 6 k.c. - że niezgodność towaru z umową istniała w chwili jego wydania. Ułatwia mu to domniemanie ustanowione w art. 4 ust. 1 zd. 2 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, zgodnie z którym w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru kupującemu, domniemywa się, że niezgodność ta istniała w chwili wydania.

Abstrahując od powyższego, należy też wskazać, że nie uwzględnienie przez Spółkę reklamacji złożonych przez określonych konsumentów nie wyczerpuje również znamion naruszania zbiorowych interesów konsumentów, gdyż takie działania nie dotyczą nieograniczonej liczby konsumentów, a jedynie indywidualnych interesów określonych osób. Suma indywidualnych interesów konsumentów nie stanowi natomiast - w myśl przepisów ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* - zbiorowego interesu konsumentów. Działanie przedsiębiorcy naruszające interesy jednego lub kilku konsumentów, nawet jeśli jest bezprawne, nie jest działaniem naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa *o ochronie konkurencji i konsumentów* przewiduje bowiem ochronę publicznoprawną, a zatem warunkiem jej stosowania jest naruszenie interesu publicznego, o czym mowa w art. 1 ust. 1 tej ustawy.

Drugim zarzutem sformułowanym przez wnioskodawcę jest stosowanie przez Spółkę wzoru zgłoszenia reklamacyjnego nie zawierającego podstawy prawnej dochodzonych roszczeń oraz rubryki na wpisanie zgłaszanego przez konsumenta żądania. Bezprawność powyższych działań Rzecznik wywodzi z naruszenia art. 8 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Również i w tym przypadku wniosek i załączone do niego dokumenty nie uzasadniają postawienia Spółce zarzutu bezprawnego działania. Wskazane przez wnioskodawcę przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie odnoszą się do kwestii formy zgłoszenia roszczenia przez konsumenta, a tym samym nie nakładają na sprzedawcę obowiązku stosowania określonego wzoru protokołu przyjęcia reklamacji. Również inne przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie statuuje obowiązku opracowania wzoru zgłoszenia reklamacji zawierającego ściśle określone elementy. Stosowanie przez sprzedawców określonych wzorów jest co prawda swoistym ułatwieniem dla obu stron stosunku zobowiązaniowego, zależy jednak wyłącznie od woli sprzedawcy. Co do zasady zawiadomienie sprzedawcy o

niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową może nastąpić w dowolny sposób, np.: listownie, pocztą, elektroniczną, osobiście.

Ponadto, z załączonych do wniosku dokumentów wynika, że – wbrew twierdzeniom wnioskodawcy – Spółka nie stosuje „wzoru zgłoszenia reklamacyjnego”, a jedynie sporządza „potwierdzenie przyjęcia reklamacji”, w której określa jej numer i datę przyjęcia, a nadto dane konsumenta, opis towaru i jego uszkodzeń i ewentualnie inne adnotacje. Nic nie stoi zatem na przeszkodzie, aby konsument umieścił na nim dodatkowe informacje, co zresztą miało miejsce w przypadku zgłoszenia niezgodności z umową przez dwóch konsumentów (numery reklamacji: 05/197/M1 oraz 05/189/M1).

Działanie Spółki nie jest więc bezprawne.

Z uwagi na powyższe bezprzedmiotowa staje się analiza, czy zachodzi w tej sytuacji druga z przesłanek wymienionych w art. 23 a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, a dotycząca naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Art. 100 b ust.1 w/w ustawy stanowi, że Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, odmówić wszczęcia postępowania, jeżeli z zawartych we wniosku oraz posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynika w sposób oczywisty, że zbiorowe interesy nie uległy naruszeniu.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje 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 Poznaniu.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Poznaniu
Edward Stawicki

Otrzymuje :

Miejski Rzecznik Konsumentów w Gorzowie Wlkp.
ul. 1 – go Maja 9
62 – 510 Konin