

DELEGATURA

UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dnia 15.06.2004r.

RKT-61-56/04/AW

DECYZJA Nr RKT- 31/2004

- I. Na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Kompanii Węglowej S.A. z siedzibą w Katowicach ul. Powstańców 30, polegające na podejmowaniu bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na ograniczeniu terminu na zgłoszenie przez konsumenta reklamacji jakościowej węgla do 30-dni kalendarzowych liczonych od następnego dnia po dacie załadunku węgla przy transporcie samochodowym, co narusza art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002r. 141, poz. 1176) w związku z art. 10 tej ustawy, i co stanowi naruszenie art. 23a przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **nakazuje** zaniechanie jej stosowania.
- II. Na podstawie art. 100e ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804 ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535, Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652, Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6, poz. 68) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji **rygor natychmiastowej wykonalności**.
- III. Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003r. 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. z 2002r. Nr 18, poz. 172; ze zm. Dz.U. z 2003r. Nr 6,

poz. 68), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się zobowiązać Kompanię Węglową S.A. z siedzibą w Katowicach ul. Powstańców 30, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 29 zł (słownie złotych: dwadzieścia dziewięć).

Uzasadnienie

W związku z otrzymaną skargą konsumenta dotyczącą sposobu załatwienia reklamacji jakościowej węgla (karta nr 15) w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Organem Antymonopolowym) wszczęte zostało postępowanie wyjaśniające w sprawie zasad postępowania reklamacyjnego przyjętych przez Kompanię Węglową S.A. Celem postępowania było wstępne ustalenie, czy w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że Regulamin Sprzedaży Węgla KW S.A. został wprowadzony Uchwałą Zarządu nr 281/2003 z dnia 29.07.2003r. (karta nr 18). Jego integralną część stanowią „Zasady postępowania reklamacyjnego jakościowego dla odbiorców węgla produkowanego przez Kopalnie KW S.A.” (karty nr 28-54). Do dnia 28.07.2003r. obowiązywały regulacje przyjęte przez poszczególne spółki węglowe: Rybnicką Spółkę Węglową S.A., Rudzką Spółkę Węglową S.A., Gliwicką Spółkę Węglową S.A., Bytomską Spółkę Węglową S.A. i Nadwiślańską Spółkę Węglową S.A. (karta nr 6 verte). Od dnia 29.07.2003r. stosowane są jednolite zasady postępowania reklamacyjnego, będące załącznikiem do Regulaminu Sprzedaży Węgla KW S.A. Z powodu krótkiego okresu organizacyjnego związanego z utworzeniem Kompanii Węglowej S.A. w okresie od lutego 2003r. trwały prace nad utworzeniem jednolitego tekstu Regulaminu Sprzedaży Węgla Kompanii Węglowej S.A. Z uwagi na złożoność tematyki oraz wielkość struktur przedsiębiorstwa, prace nad wprowadzeniem jednolitego tekstu dla wszystkich kopalń skupionych w Kompanii Węglowej S.A. trwały do dnia 28.07.2003r.

Zgodnie z trybem zgłaszania reklamacji przyjętym w „Zasadach postępowania reklamacyjnego jakościowego dla odbiorców węgla produkowanego przez kopalnie KW S.A.” (karty nr 32-33) reklamujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię węgla do działań reklamacyjnych. Reklamowana partia węgla musi być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona do czasu pobrania próbki rozjemczej. Reklamowany tonaż musi być zgodny z dokumentami wysyłkowymi. Reklamację należy zgłosić pisemnie do sprzedawcy lub Działu Kontroli Jakości Kopalni, z której pochodzi węgiel. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu (rejestracji) pisma, faksu. Reklamacja powinna być podpisana, wpłynąć w obowiązującym terminie, dotyczyć ustalonego maksymalnego tonażu dla jednorazowego zgłoszenia, zawierać dokumenty identyfikujące reklamowaną partię węgla, zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji.

W przypadku reklamacji jakościowej upoważnionym do zgłoszenia reklamacji jest nabywca. Termin zgłoszenia reklamacji wynosi do 30 dni kalendarzowych liczonych od następnego dnia po dacie załadunku na samochód do daty wpływu zgłoszenia reklamacji w Kopalni. Tonaż reklamowany jednym zgłoszeniem może wynosić maksymalnie do 3.000 ton. Dokumentem identyfikującym reklamowaną partię jest dokument wywozowy, zaś podstawą zgłoszenia reklamacji są wyniki chemicznej analizy parametrów jakościowych potwierdzone przez laboratorium, klasyfikujące węgiel do innej klasy handlowej niż fakturowana (karta nr 49).

Termin na złożenie reklamacji według w/w „Zasad postępowania reklamacyjnego (...)” jest określony w Tabeli nr 2/KW (karta nr 49) i wynosi:

a. dla reklamacji jakościowych:

- do 30-tu dni kalendarzowych, liczonych od następnego dnia po otrzymaniu węgla przez odbiorcę przy transporcie wagonowym,
- do 30-tu dni kalendarzowych, liczonych od następnego dnia po dacie załadunku przy transporcie samochodowym,

b. dla reklamacji składu ziarnowego i zawartości kamienia:

- do 5-ciu dni roboczych, liczonych od następnego dnia po otrzymaniu węgla przez odbiorcę transportem wagonowym
- przed opuszczeniem bramy kopalni przy transporcie samochodowym.

W przypadku wady widocznej, tj. składu ziarnowego lub kamienia w węglu przy załadunku na transport samochodowy, odbiorca jest obecny przy załadunku i powinien zgłosić zastrzeżenie przed opuszczeniem terenu kopalni. Stwierdzenie wady nie wymaga badań laboratoryjnych, a po zgłoszeniu służby kontroli jakości na miejscu i w obecności odbiorcy dokonują analizy sitowej węgla, która umożliwi jednoznacznie określenie jakości konkretnego sortymentu węgla. Przy transporcie kolejowym odbiorca podczas rozładunku, jeżeli stwierdzi wadę składu ziarnowego lub zawartość kamienia (wady widoczne) w węglu, ma obowiązek zgłoszenia wady do 5-ciu dni roboczych od daty otrzymania węgla na stacji kolejowej. Stwierdzenie wady nie wymaga badań laboratoryjnych, natomiast krótszy czas zgłoszenia wiąże się z dbałością o jak najmniejsze ponoszenie kosztów pozostawiania załadowanego wagonu w dyspozycji stacji odbioru odbiorcy.

W przypadku wady niewidocznej, tj. zastrzeżeń co do wartości opałowej, zawartości popiołu lub siarki, odbiorca po wykonaniu badań laboratoryjnych ma 30 dni kalendarzowych na zgłoszenie wady węgla.

30-dniowy termin dla zgłoszenia reklamacji jakościowych zdaniem Kompanii Węglowej S.A. jest terminem „historycznie” sprawdzonym w ramach relacji gospodarczych producent-kupujący. Kompania Węglowa S.A. wskazała, że ze względu na koszt zakupu węgla jest szybko wprowadzany do spalania, a w przypadku reklamacji jakościowych partia węgla powinna pozostać w całości nienaruszona i jest przedmiotem ponownego pobrania próby przez komisję. W większości przypadków klient prosi więc o spowodowanie jak najszybszego przyjazdu komisji producenta celem powtórzenia pobrania próby reklamowanej partii węgla. Opłacalność transportu samochodowego w relacji do kolejowego powoduje, że odbywa się on w przeważającej części w promieniu do około 200 km od kopalni producenta. Tak więc, po załadunku, towar dowieziony jest do klienta maksymalnie w ciągu 1 doby a więc zdaniem Kompanii Węglowej S.A. jest uzasadnione, że termin składania reklamacji liczony jest od dnia następnego po dacie załadunku na drobnicy kopalni (karta nr 13).

System sprzedaży klientom odbywa się na podstawie podpisanych umów, złożonych pisemnych zamówień lub poprzez wskazanie przez kupującego z oferty sprzedaży klasy i sortymentu węgla, który chce zakupić w przypadku zapłaty gotówką. Każdy sortyment węgla oznaczony jest odpowiednim kodem, używanym do jego identyfikacji. Kopalnia ma obowiązek sprzedać węgiel o jakości wskazanej przez klienta. Wskazany przez klienta oznaczony sortyment węgla posiada sprawdzone w laboratorium parametry jakościowe, które są wykazane na fakturze lub dostarczane na żądanie w postaci odrębnego certyfikatu (karty nr 13 verte, 23-27).

W każdej kopalni prowadzącej sprzedaż drobnicową znajduje się budynek, w którym realizowana jest obsługa osób nabywających węgiel. Są tam wywieszane ceny węgla, uzyskiwane od klientów informacje, potrzebne do wprowadzenia do systemów informatycznych sprzedaży lub kas fiskalnych, jak również wywieszane są ogłoszenia i informacje dla kupujących. Każdy kto wywozi węgiel z kopalni jest więc zmuszony do

udania się do miejsca (odrębny budynek lub budynek wagi), oznaczonego jako Biuro Obsługi Klienta, gdzie podaje dane niezbędne do rejestracji obrotu węglowego (karta nr 13). Konsumenci nabywający węgiel w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą są informowani o zasadach postępowania reklamacyjnego poprzez umieszczenie odpowiedniego wyciągu „*Zasad postępowania reklamacyjnego (...)*” na tablicach ogłoszeń w Biurach Obsługi Klienta w punktach sprzedaży drobnicowej (karta nr 11 verte, 14). W punktach Obsługi Klienta są dostępne również pełne teksty Regulaminu Sprzedaży Węgla, obowiązujące w Kompanii Węglowej S.A. W ten sposób kupujący ma możliwość zapoznania się z zasadami przed zakupem węgla.

W wyniku analizy zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego, w dniu 07.05.2004r. postanowieniem wszczęto z urzędu przeciwko Kompanii Węglowej S.A. postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na ograniczeniu terminu na zgłoszenie przez konsumenta reklamacji jakościowej węgla do 30-dni kalendarzowych liczonych od następnego dnia po dacie załadunku węgla przy transporcie samochodowym, co może naruszać art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002r. 141, poz. 1176) w związku z art. 10 tej ustawy, i co zarazem może stanowić naruszenie art. 23a przywołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (karty nr 1-2).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Kompania Węglowa S.A. poinformowała, że wydanie „*Zasad postępowania reklamacyjnego (...)*” miało za zadanie uporządkowanie sposobu działania w jej wszystkich jednostkach organizacyjnych, które poprzednio znajdowały się w strukturach pięciu spółek węglowych, gdzie tego typu regulacje różniły się znacznie między sobą. Większość sprzedaży węgla Kompanii Węglowej S.A. jest prowadzona do innych przedsiębiorstw i firm na zasadach umów. Procedury reklamacyjne prowadzą działy Kontroli Jakości producentów (kopalni). W „*Zasadach postępowania reklamacyjnego (...)*” istnieje droga odwołania klienta od decyzji producentów poprzez skierowanie od podjętej przez służby kopalni decyzji w sprawie sposobu załatwienia reklamacji do Centrali Kompanii Węglowej S.A. ds. Marketingu. Wprowadzone „Zasady postępowania reklamacyjnego” w żadnym przypadku nie miały w zamiarze ograniczenia praw konsumenta zawartych w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...), a ich celem było jedynie uporządkowanie sposobu załatwienia reklamacji oraz obiegu pism i dokumentacji (karta nr 20).

Organ Antymonopolowy zważył co następuje.

I. 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. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma

charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma odwołania do konkretnych ustaw, z tego względu, że byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale też niepotrzebnie ograniczało Organ Antymonopolowy w jego decyzjach w sprawach niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Organ Antymonopolowy wydając decyzję, o jakiej mowa w art. 23c w/w ustawy, musi zatem zastosować inne ustawy i na podstawie ich przepisów ocenić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Przesłankami zastosowania art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiotowej sprawie jest wykazanie bezprawności działań przedsiębiorcy polegających na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie powyższe narusza zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie analizy zasad postępowania reklamacyjnego stosowanych przez Kompanię Węglową S.A. wątpliwości wzbudził 30-dniowy termin na zgłoszenie przez konsumenta reklamacji jakościowej. Stwierdzenie takiej wady jak np. zbyt niska kaloryczność węgla jest możliwe dopiero po rozpoczęciu spalania zakupionego węgla. Dopóty dopóki konsument nie zacznie korzystać z węgla dopóty nie jest w stanie zorientować się co do jego jakości. Jeżeli w ciągu 30-dni od dnia następnego po dacie załadunku nie zacznie używać zakupionego węgla na potrzeby np. centralnego ogrzewania, nie będzie mógł stwierdzić ewentualnych podstaw do wniesienia reklamacji jakościowej. Po upływie 30 dni od daty załadunku węgla reklamacja nie może być skutecznie złożona i pozostaje bez rozpatrzenia (karty nr 18, 36, 60, 63, 68). Dowodzą tego pisma skierowane przez Kompanię Węglową S.A. do konsumentów w odpowiedzi na złożone przez nich reklamacje, w których są informowani o przekroczeniu 30-dniowego terminu na zgłoszenie reklamacji jakościowej, co powoduje, że nie wszczyna się postępowania reklamacyjnego. W efekcie konsumenci, którzy kupili węgiel i zaczęli go używać po upływie 30 dni od daty załadunku, np. kupili węgiel latem na potrzeby centralnego ogrzewania, zostają pozbawieni prawa skutecznego zgłoszenia reklamacji jakościowej. Każda reklamacja jakościowa złożona z naruszeniem 30-dniowego terminu zostanie bowiem załatwiona odmownie bez przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, co jest równoznaczne ze zwolnieniem się przez Kompanię Węglową S.A. z odpowiedzialności za złą jakość sprzedanego węgla.

Mając powyższe na uwadze okoliczności sprawy zostały poddane analizie na gruncie art. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002r. 141, poz. 1176) regulującej zasady odpowiedzialności sprzedawcy wobec kupującego za niezgodność towaru z umową. Ustawa ta implementuje do prawa polskiego dyrektywę 99/44 z dnia 25 maja 1999r. dotyczącą niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz.U. WE nr L 171 z dnia 9 lipca 1999r.) oraz dyrektywę 98/6 z dnia 16 lutego 1998r. w sprawie ochrony konsumenta przez podawanie cen produktów oferowanych konsumentom (Dz.U. WE 80 z dnia 18 marca 1998r.).

Art. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) mówi, iż stosuje się ją do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Węgiel sprzedawany przez kopalnie wchodzące w skład Kompanii Węglowej S.A. konsumentom należy zatem uznać za towar konsumpcyjny w rozumieniu art. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej (...). Do sprzedaży konsumenckiej nie mają zastosowania przepisy

Kodeksu cywilnego od art. 556 do art. 581, a zatem przepisy o rękojmi za wady i gwarancji. Zgodnie z art. 4 ust. 1 w/w ustawy sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania towaru. Jeżeli zatem węgiel nie będzie posiadał parametrów jakościowych deklarowanych przez sprzedawcę-kopalnię, to można go uznać za towar niezgodny z umową. W myśl art. 8 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia. Jeżeli zatem konsument stwierdzi, że zakupiony przez niego węgiel nie spełnia wymagań jakościowych, co do zasady może żądać jego wymiany na nowy.

Zgodnie z art. 9 ust. 1 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) konsument może wystąpić ze stosownym roszczeniem w ciągu dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową, przepis ten stanowi bowiem, że kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. A zatem konsument, który stwierdził, że nabyty przez niego węgiel nie posiada odpowiednich parametrów jakościowych, w ciągu 2 miesięcy od daty dokonania tego stwierdzenia powinien zgłosić ten fakt Kompanii Węglowej S.A. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Art. 10 w/w ustawy określa termin, w jakim sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową. Stanowi, że sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania towaru kupującemu; termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Oznacza to, że konsument może skutecznie zgłosić sprzedawcy-kopalni, iż kupiony przez niego węgiel jest niezgodny z umową w ciągu dwóch lat od wydania mu węgla (przy zachowaniu terminu określonego w art. 9 ust 1). Tymczasem Kompania Węglowa S.A. ustaliła, że termin zgłoszenia reklamacji jakościowej wynosi 30-dni od dnia następnego po dacie załadunku. Termin zgłoszenia niezgodności towaru z umową został zatem znacznie skrócony w stosunku do terminu przyjętego w art. 10 w/w ustawy. Reklamacje złożone po upływie 30-dniowego terminu nie są rozpatrywane (karty nr 18, 36, 60, 63, 68), co jest równoznaczne ze zwolnieniem się przez Kompanię Węglową S.A. z odpowiedzialności względem konsumenta za jakość sprzedanego mu węgla.

W tym kontekście szczególną uwagę należy zwrócić na art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...), który stanowi, iż uprawnień unormowanych w tej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową, lub przez wybór prawa obcego. Przyjęty przez Kompanię Węglową S.A. termin, w którym konsument może skutecznie zgłosić reklamację jakościową węgla, prowadzi do ograniczeniem jego prawa do zgłoszenia niezgodności towaru z umową, z którego, w świetle art. 10 w/w ustawy może korzystać w ciągu 2 lat od daty wydania mu towaru. Termin ten zarazem ogranicza odpowiedzialność Kompani Węglowej S.A. za złą jakość węgla jedynie do 30-dni kalendarzowych liczonych od następnego dnia po dacie załadunku węgla przy transporcie samochodowym, gdy zgodnie z w/w art. 10 ustawy powinna ponosić tą odpowiedzialność przez 2 lata od wydania towaru kupującemu.

Jak wykazano powyżej Kompania Węglowa S.A. naruszyła art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) w związku z art. 10 tej ustawy. Termin przyjęty przez nią w „*Zasadach postępowania reklamacyjnego jakościowego dla odbiorców węgla produkowanego przez kopalnie KW S.A.*” jest zdecydowanie krótszy od terminu, w jakim konsument ma prawo zgłosić niezgodność towaru z umową, wynikającą z art. 10 w/w ustawy. Ustalając 30-dniowy termin na zgłoszenie reklamacji jakościowej węgla Kompania Węglowa S.A. naruszyła prawa konsumenta określone w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...). Zauważyć również należy, iż Kompania Węglowa S.A. działa na rynku jako profesjonalista, a każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, zgodnie z art. 355 § 2 K.c., zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Kompania Węglowa S.A. nie powinna zatem formułować zasad postępowania reklamacyjnego w sposób naruszający prawa konsumenta – słabszej strony stosunku zobowiązaniowego - wynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...). Wprowadzenie przez Kompanię Węglową S.A. do „*Zasad postępowania reklamacyjnego (...)*” terminu na zgłoszenie przez konsumenta reklamacji jakościowej węgla krótszego od terminu przewidzianego na zgłoszenie niezgodności towaru z umową określonego w art. 10 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) jest równoznaczne z naruszeniem art. 11 tej ustawy, stąd działanie tego przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Spełniona więc została pierwsza przesłanka konieczna do uznania zachowania Kompanii Węglowej S.A. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Drugą przesłanką, której wykazanie jest niezbędne dla stwierdzenia, iż przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów jest ustalenie, iż jego bezprawne działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów znaczy dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Działaniami antykonsumenckimi są jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Również naruszenie indywidualnego interesu konsumenta nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu konsumentów, jeżeli indywidualne pogwałcenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mogłoby w jakikolwiek sposób prowadzić do ustanowienia lub utrwalenia monopolistycznych praktyk rynkowych, który wywołują lub mogą wywołać zakazane skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej¹.

Zdaniem Organu Antymonopolowego zakwestionowane w przedmiotowej decyzji działanie przedsiębiorcy - polegające na stosowaniu w „*Zasadach postępowania reklamacyjnego (...)*” zapisu naruszającego art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) w związku z art. 10 tej ustawy, godzi w interes konsumentów, nie mogą oni bowiem korzystać z pełni praw przyznanych im w tej ustawie. Do stwierdzenia stosowania przedmiotowej praktyki niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów, dotyczy tzw. zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować. Są to zarówno konsumenci, którzy już nabyli węgiel od Kompanii Węglowej S.A. i których reklamacje jakościowe węgla nie zostały

¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 lutego 2004r. sygn. akt III SK 2/04

rozpatrzone z uwagi na przekroczenie 30-dniowego terminu na ich wniesienie, jak i jej potencjalni klienci. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów dla odpowiedniej ochrony konsumentów. Spełniona została zatem druga przesłanka konieczna do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie zaistniały łącznie obie przesłanki konieczne do uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów - bezprawne działanie przedsiębiorcy i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym należało orzec jak w punkcie I sentencji.

II. Zgodnie z art. 100e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Organ Antymonopolowy może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy ważny interes konsumentów – nabywców węgla od Kompanii Węglowej S.A. wymaga, by Kompania Węglowa S.A. jak najszybciej zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji i załatwiając reklamacje jakościowe składane przez konsumentów zaprzestała naruszania art. 11 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) oraz zastosowała się do wymogów wynikających z art. 10 tej ustawy w zakresie terminu przysługującego konsumentowi na zgłoszenie niezgodności towaru z umową. Pozwoli to bowiem na objęcie ochroną większej liczby konsumentów, w szczególności również tych którzy nabyli już węgiel a nie rozpoczęli jeszcze jego spalania, i na ograniczenie trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Kompania Węglowa S.A. niezwłocznie po otrzymaniu niniejszej decyzji powinna zaniechać stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

III. Zgodnie z art. 75 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Organ Antymonopolowy rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 72 ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Organ Antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Kompanię Węglową S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu. W wyniku tego postępowania Organ Antymonopolowy w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania dla Organu Antymonopolowego, są wydatki w wysokości 29 zł związane z korespondencją pomiędzy Organem Antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym Organ Antymonopolowy postanowił obciążyć Kompanię Węglową S.A. kosztami postępowania w wysokości 29 zł (słownie złoty: dwadzieścia dziewięć).

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

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 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral