



**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 9 marca 2006 roku

RPZ – 61/17/05/BL/

DECYZJA Nr RPZ 6 / 2006

Na podstawie art. 23d w związku z art. 23a 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 ww. 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. 2002 Nr 18 poz. 172 ze zm.) po przeprowadzeniu, na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lesznie, postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się, że działania Roberta Danielczaka oraz Joanny Sprogis - współników spółki cywilnej DISTANCE w Poznaniu, polegające na stosowaniu w zgłoszeniu reklamacyjnym postanowienia o treści: „Klient proszony jest o zgłoszenie się do sklepu w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji celem uzyskania informacji o sposobie jej rozpatrzenia”, nie stanowią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 ww. ustawy.

UZASADNIENIE

W dniu 22 sierpnia 2005 r. do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Poznaniu wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lesznie (zwanego dalej wnioskodawcą) o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowanych przez Roberta Danielczaka oraz Joannę Sprogis – współników spółki cywilnej DISTANCE w Poznaniu. Przedmiotowa praktyka, według wnioskodawcy, polega na stosowaniu we wzorcu zgłoszenia reklamacyjnego postanowienia o treści: „Klient proszony jest o zgłoszenie się do sklepu w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji celem uzyskania informacji o sposobie jej rozpatrzenia”. Zdaniem wnioskodawcy zapis ten został wprowadzony do wzorca w celu uniknięcia przez współników ww. spółki skutków wynikających z przepisu art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Zgodnie z tym przepisem jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego niezgodnego

z umową do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał takie żądanie za uzasadnione. Wnioskodawca podkreślił także, że „przyjęcie jako wiążący strony umowy sprzedaży konsumenckiej, obowiązku uzyskania informacji przez kupującego o sposobie rozpatrzenia reklamacji, automatycznie zdejmując obowiązek informowania ze sprzedawcy”. Zdaniem wnioskodawcy „jeżeli kupujący zaniedbałby obowiązek informowania się, nie będzie mógł później powołać się skutecznie na domniemanie uzasadnionego roszczenia” (karta 2 akt adm. RPZ - 61/17/05/BL/).

W związku z ww. wnioskiem, w dniu 31 sierpnia 2005 roku, na podstawie art. 85 ust. 2 w zw. z art. 100b ust.1 i art. 43 ust.2 pkt 2 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów* wszczęte zostało postępowanie wyjaśniające. Celem tego postępowania było uzyskanie dodatkowych informacji niezbędnych do rozstrzygnięcia o wszczęciu lub odmowie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Informacje uzyskane dodatkowo w toku tego postępowania dały podstawę do wszczęcia w dniu 27 października 2005 roku – na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lesznie – postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu przez Roberta Danielczaka oraz Joannę Sprogis – współników spółki cywilnej DISTANCE w Poznaniu, w zgłoszeniu reklamacyjnym, postanowienia o treści: „Klient proszony jest o zgłoszenie się do sklepu w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji celem uzyskania informacji o sposobie jej rozpatrzenia”. Praktyka ta, zdaniem wnioskodawcy, narusza przepis art. 23a ust. 2 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów*.

W toku postępowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił co następuje:

Robert Danielczak oraz Joanna Sprogis prowadzą działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą DISTANCE od lutego 2003 roku. Przedmiotem prowadzonej przez nich wspólnie działalności gospodarczej jest między innymi: sprzedaż hurtowa odzieży i obuwia, sprzedaż detaliczna artykułów sportowych, odzieży oraz wyrobów włókienniczych (karty 20 i 21 akt adm. RPZ – 61/17/05/BL/). Sprzedaż prowadzą poprzez niewielką sieć sklepów, z których jeden znajduje się w Lesznie przy ulicy Słowiańskiej 30.

Przedsiębiorcy – strony postępowania – odbierając od konsumenta reklamację zakupionego u nich towaru konsumpcyjnego (zgłoszenie roszczenia o wymianę bądź naprawę) posługują się specyficznym formularzem reklamacyjnym. Takim formularzem posłużono się także w dniu 19 kwietnia 2005 roku przy składaniu przez jednego z konsumentów reklamacji dotyczącej zakupionego w sklepie w Lesznie obuwia. Jeden z punktów ww. zgłoszenia reklamacyjnego z dnia 19 kwietnia 2005 roku w punkcie 11 stanowił, że „**klient proszony jest o zgłoszenie się do sklepu w ciągu 14 dni od złożenia reklamacji celem uzyskania informacji o sposobie jej rozpatrzenia**”.

Z treścią ww. zgłoszenia reklamacyjnego zapoznał się wnioskodawca w toku rozpoznawania złożonej u niego konsumenckiej skargi. Uznał on, iż cytowany powyżej pkt 11 zgłoszenia narusza zbiorowe interesy konsumentów. Dlatego też wezwał przedsiębiorców do zaniechania stosowania tej praktyki. W odpowiedzi uzyskał informację, iż zgłoszenie reklamacyjne, którym posługują się Robert Danielczak oraz Joanna Sprogis, prowadzący wspólnie działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, jest „ogólnodostępnym wzorem udostępnianym przez Federację Konsumentów” (karta 13 akt adm. 61/17/05/BL/).

W toku postępowania wyjaśniającego, odpowiadając na wezwanie Prezesa Urzędu, ww. przedsiębiorcy – strony postępowania – wskazali, iż w ustawowym terminie 14 dni zawiadamiają konsumenta o sposobie załatwienia reklamacji, wtedy gdy pozostawi on swój numer telefonu albo adres. W sytuacji, w której konsument odmawia pozostawienia numeru telefonu albo adresu, jednym sposobem aby dowiedział się o sposobie załatwienia reklamacji jest jego osobista wizyta w sklepie. Przedsiębiorcy wskazali więc, iż wyrażenie zawarte w pkt 11 zgłoszenia traktowali jako informację skierowaną do klientów, którzy przy składaniu reklamacji odmówili pozostawienia danych umożliwiających z nimi kontakt. Jednocześnie strony podkreśliły, iż nie było takiego przypadku, w którym nieuwzględniono reklamacji z powodu niezgłoszenia się konsumenta w terminie 14 dni od złożenia reklamacji tzn. z powodu niezrealizowania przez niego prośby zawartej w pkt. 11 zgłoszenia. Przedsiębiorcy wskazali także, że formularz zgłoszenia zawierający kwestionowane postanowienie został opracowany na podstawie formularza, który otrzymali w Federacji Konsumentów i stosują go od 2003 r. (karty 18 – 19 akt adm. RPZ – 61/17/05/BL/).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Robert Danielczak oraz Joanna Sprogis wskazali, iż wzór zgłoszenia reklamacji, zawierający kwestionowany zapis, stosowany był do końca 2004 roku. Jednocześnie podkreślono, że większość konsumentów nie pozostawia danych dotyczących numeru telefonu bądź adresu. Dlatego też tacy konsumenci nie dają sprzedawcy możliwości poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji i muszą w tym celu pojawić się osobiście w sklepie. Najczęściej strony postępowania pozostawiają konsumentowi swój numer telefonu, a konsument dzwoniąc do sklepu, przed upływem ustawowego terminu 14 dni, dowiaduje się o sposobie rozpatrzenia złożonej przez siebie reklamacji (karta 36 akt adm. RPZ – 61/17/05/BL/).

Strony wyjaśniły także, że przyjęcie w dniu 19 kwietnia 2005 roku reklamacji na druku zawierającym kwestionowany zapis nastąpiło w wyniku błędu pracownika sklepu, który omyłkowo posłużył się nieaktualnym już wzorem zgłoszenia (stosowanym do końca 2004 r.). Wzory zgłoszeń reklamacyjnych przechowywane są w pamięci komputerów i zdaniem ww. przedsiębiorców pracownik sklepu najprawdopodobniej wydrukował nieaktualny formularz zgłoszenia reklamacyjnego. Posłużenie się przez pracownika sklepu nieaktualnym wzorem zgłoszenia mogło być także, zdaniem przedsiębiorców, spowodowane awarią komputera w sklepie bądź systemu operacyjnego i co za tym idzie brakiem możliwości wydrukowania aktualnego formularza zgłoszenia reklamacji. Obecnie tj. od początku 2005 r. stosowany jest nowy formularz, pobrany także od Federacji Konsumentów, który nie zawiera kwestionowanego postanowienia. Przedsiębiorcy podkreślili także, że nie działali z zamiarem naruszenia interesów konsumentów (karta 36 akt adm. RPZ – 61/17/05/BL/).

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 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 łącznie dwóch przesłanek: bezprawności działania i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. „Zbiorowe interesy konsumentów” to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych.

Przepis art. 23a ust. 2 ww. ustawy zawiera otwarty katalog przykładowych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Katalog ten odnosi się także do przysługującego konsumentowi prawa do informacji.

Zdaniem Prezesa Urzędu określony przez wnioskodawcę we wniosku zarzut naruszenia przepisu art. 23a ust. 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* uznać należy za pozbawiony podstaw.

Przede wszystkim interpretacja sformułowania zawartego w pkt. 11 zgłoszenia reklamacyjnego stanowiącego, że „klient proszony jest o zgłoszenie się do sklepu w ciągu 14 dni od złożenia reklamacji celem uzyskania informacji o sposobie jej rozpatrzenia” może nastroczać szereg wątpliwości. Nie sposób bowiem wykluczyć, że w pewnych okolicznościach taka „prośba” mogłaby być odczytana jako zobowiązanie konsumenta do określonego zachowania, tyle tylko, że wyrażone w grzecznościowej formie. Niemniej jednak z okoliczności sprawy będącej przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia w żaden sposób nie wynika aby użyte w zgłoszeniu reklamacyjnym sformułowanie miało na celu uchylenie skutku nieustosunkowania się sprzedawcy do żądania konsumenta, określonego w art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...)*. W ocenie Prezesa Urzędu niespełnienie przez konsumenta zawartej w zgłoszeniu reklamacyjnym prośby i jednocześnie brak oświadczenia sprzedawcy w terminie 14 dni od otrzymania żądania kupującego skutkuje przyjęciem założenia, że uznał on żądanie kupującego za uzasadnione. Wynika to wprost z przepisów ustawy *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...)*, w myśl których milczenie sprzedawcy interpretuje się jako zgodę na kierowane do niego żądania kupującego. Nie ma już znaczenia czy roszczenia kupującego były uzasadnione czy nie. Nie ma także znaczenia przyczyna nieudzielenia odpowiedzi w ww. terminie. Po bezskutecznym upływie 14 – dniowego terminu sprzedawca nie może więc skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności. Dochodzi do prekluzji zarzutu braku odpowiedzialności sprzedawcy za zgłoszoną mu niezgodność towaru z umową¹.

Niezależnie od powyższego najistotniejsze znaczenie dla oceny przedmiotowej sprawy ma fakt, że zastosowanie zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego kwestionowane postanowienie, czemu Prezes Urzędu dał wiarę, miało charakter jedynie incydentalny i nie było stałą praktyką oraz że nastąpiło na skutek błędu pracownika sklepu w Lesznie. Przyjęcie reklamacji na druku zgłoszenia zawierającego kwestionowane postanowienie miało miejsce w dniu 19 kwietnia 2005 r. podczas gdy tym czasie (od początku 2005 r.) stosowano już nowy wzór zgłoszenia pobrany z Federacji Konsumentów.

Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, Robert Danielczak oraz Joanna Sprogis nie działali z zamiarem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Powyżej wskazani przedsiębiorcy stosowali bowiem formularze zgłoszenia reklamacyjnego wzorowane na formularzach otrzymanych od Federacji Konsumentów bądź formularze, które otrzymywali od Federacji. Nie było ich celem, w ocenie Prezesa Urzędu, udzielanie konsumentom, poprzez postanowienia zgłoszenia reklamacyjnego, nierzetelnej, nieprawdziwej i niepełnej informacji o ich prawach i obowiązkach. Zapis zawarty w pkt. 11 zgłoszenia reklamacyjnego, stosowanego do końca 2004 r., faktycznie dotyczył tylko tych konsumentów, którzy nie pozostawili danych w postaci numeru telefonu lub adresu, uniemożliwiając tym samym

¹ B. Gneta, glosa do wyroku Sądu Najwyższego z 10.1.2002 r., II CKN 564/99, OSP 2002, Nr 11, poz. 144, s. 569, cyt. za J. Pisuliński [w:] *System Prawa Prywatnego, Prawo zobowiązań – część szczegółowa*, Tom 7, 2 wydanie, redaktor J. Rajski, Wydawnictwo C.H. Beck, Instytut Nauk Prawnych PAN, Warszawa 2004, s. 194.

realizację ustawowych obowiązków sprzedawcy. W sytuacji, gdy konsument pozostawia dane umożliwiające powiadomienie go o sposobie rozpatrzenia reklamacji, jest on zgodnie z prawem, w ustawowym terminie, o tym powiadamiany, czemu Prezes Urzędu także dał wiarę.

Z całą pewnością inaczej należałoby ocenić działanie Roberta Danielczaka i Joanny Sprogis gdyby odmawiali uwzględnienia reklamacji zgodnie z żądaniem konsumenta, z powołaniem się na zapis zgłoszenia reklamacyjnego (pkt 11), w przypadku, gdy ten nie stawił się w sklepie w terminie 14 dni, a sprzedawca nie ustosunkował się w tym terminie do jego żądania. Wyjaśnienia ww. przedsiębiorców, którym Prezes Urzędu dał wiarę, wskazujące, że nie było takich przypadków, nie dają jednak podstaw do takiej oceny.

Mając powyższe na uwadze, nie sposób, zdaniem Prezesa Urzędu, przypisać działaniom Roberta Danielczaka oraz Joanny Sprogis - współników spółki cywilnej DISTANCE, polegającym na zastosowaniu w zgłoszeniu reklamacyjnym postanowienia stanowiącego, iż „klient proszony jest o zgłoszenie się do sklepu w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji celem uzyskania informacji o sposobie jej rozpatrzenia” cech bezprawności.

Skoro nie ziściła się pierwsza z przesłanek wymienionych w art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, jaką jest bezprawne działanie przedsiębiorcy, bezprzedmiotowa stała się analiza, czy zachodzi w niniejszej sprawie druga z przesłanek, tj. naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

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 *Kodeksu postępowania cywilnego* – 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 :

1. Miejski Rzecznik Konsumentów w Lesznie, ul. Karasia 15, 64-100 Leszno,
2. R. Danielczak, DISTANCE s. c. R. Danielczak, J. Sprogis, ul. Półwiejska 33, 61 – 886 Poznań
3. J. Sprogis, DISTANCE s. c. R. Danielczak, J. Sprogis, ul. Półwiejska 33, 61 – 886 Poznań,
4. aa.