



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, fax (0-61) 851-86-44
email: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 24 grudnia 2008 r.

RPZ-61/29/08/DW

DECYZJA NR RPZ 46/2008

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Komputronik S.A. z siedzibą w Poznaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie załączanie do sprzedawanych komponentów komputera (płyty głównych, dysków twarde, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów) niektórych producentów instrukcji w języku polskim, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 r., Nr 141, poz. 1176 ze zm.) i art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. 1999 r., Nr 90, poz. 999 ze zm.),

w toku którego uprawdopodobniono, iż ww. Przedsiębiorca stosuje praktykę, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 powołanej ustawy, w związku z zobowiązaniem się Przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:

1. sporządzenie w formie pisemnej instrukcji obsługi w języku polskim do wszystkich sprzedawanych komponentów komputera (płyty głównych, dysków twarde, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów), do których instrukcja w takiej formie nie była dołączana, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji,

2. wydanie wewnętrznych zarządzeń o dołączaniu instrukcji obsługi sporządzonych w formie pisemnej w języku polskim do ww. komponentów komputera, do których instrukcja w takiej formie nie była dołączana, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji,

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Komputronik S.A. w Poznaniu obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w punkcie I decyzji oraz przedłożenia poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii instrukcji obsługi w języku polskim do wszystkich komponentów komputera (plyt głównych, dysków twardej, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów), do których instrukcja w takiej formie nie była dołączana (po jednej dla każdego producenta) oraz zarządzeń, o których mowa w pkt I.2. sentencji w terminie 45 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 7 kwietnia 2008 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające o sygn. akt RPZ-405/3/08/DW w sprawie działań Komputronik S.A. w Poznaniu (dalej: „Spółka”) polegających na załączaniu do sprzedawanych płyt głównych instrukcji wyłącznie w języku angielskim. Postępowanie wyjaśniające miało na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przepisów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 7 kwietnia 2008 r. Spółka przesłała pięć przykładowych instrukcji obsługi do płyt głównych różnych producentów. Spółka podała, iż część producentów płyt głównych dostarcza instrukcje w języku polskim, natomiast część w języku angielskim.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 2 czerwca 2008 r., ponowione wezwaniem z dnia 9 lipca 2008 r., Spółka przesłała tabelę przedstawiającą w jakich językach są załączane instrukcje obsługi do następujących komponentów komputera: dysków twardej zewnętrznych, napędów optycznych, kart graficznych, kart muzycznych, procesorów, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów.

W związku z faktem, iż przeważająca część ww. komponentów jest sprzedawana bez instrukcji w języku polskim, postanowieniem z dnia 3 września Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Komputronik S.A. z siedzibą w Poznaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „u.o.k.k.”), poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, polegającej na nie załączaniu do sprzedawanych komponentów komputera niektórych

producentów (plyt głównych, dysków twardych, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów) instrukcji w języku polskim, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 r., Nr 141, poz. 1176 ze zm.) i art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. 1999 r., Nr 90, poz. 999 ze zm.). Równocześnie postanowieniem z dnia 3 września 2008 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w ww. postępowaniu całość materiałów postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ – 405/3/08/DW.

Prezes Urzędu pismem z dnia 3 września 2008 r. zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania oraz wezwał do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów oraz dostarczenia informacji o ilości sprzedanych odbiorcom detalicznym komponentów komputera według załączonej tabeli w latach 2006-2008.

W odpowiedzi na kolejne wezwania z dnia 22 października oraz 7 listopada 2008 r. Spółka przesyłała żądane informacje oraz zajęła stanowisko w sprawie. Spółka pismem z dnia 18 listopada 2008 r. wniosła o:

- 1) wydanie decyzji o stwierdzeniu niestosowania przez Kompuronic S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niezalączaniu do sprzedawanych komponentów komputera instrukcji w języku polskim,
- 2) ewentualnie o wydanie w trybie art. 28 decyzji o nałożeniu obowiązku wykonania zobowiązań poprzez podjęcie lub zaniechanie określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom w postaci stosowania praktyki niezalączania do sprzedawanych komponentów komputera instrukcji w języku polskim.

W opinii Spółki postawione zarzuty są niezasadne. Zgodnie z twierdzeniami Spółki, w przypadku braku właściwej instrukcji w języku polskim, zawsze była załączana instrukcja obsługi w powszechnie zrozumiałej formie graficznej zgodnie z art. 7a ust. 3 ustawy o języku polskim. Stosowana przez Spółkę praktyka nie nosi zatem znamion bezprawności. Dodatkowo Spółka podniosła, iż w jej ocenie komponenty komputera nie wymagają informacji w postaci instrukcji obsługi, ewentualnie mogą wymagać krótkiej instrukcji sposobu ich montażu, który jest znany potencjalnym nabywcom, którzy posiadają niezbędną, specjalistyczną wiedzę w zakresie budowy i napraw komputerów.

Równocześnie Spółka wyraziła wolę podjęcia lub zaniechania działań wskazanych przez Prezesa Urzędu zmierzających do zapobieżenia naruszeniom w postaci stosowanej praktyki, o ile zostanie ona uznana za uprawdopodobnioną w toku postępowania. Pomimo kwestionowania zasadności postawionego Spółce zarzutu podjęła ona czynności mające na celu dołączanie instrukcji w języku polskim do wszystkich komponentów komputera, których dotyczy niniejsze postępowanie.

Pismem z dnia 19 listopada 2008 r. Spółka sprecyzowała wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k. poprzez nałożenie na nią obowiązku wykonania następujących zobowiązań:

1. sporządzenia w formie pisemnej instrukcji obsługi w języku polskim do wszystkich komponentów komputera (plyt głównych, dysków twardych, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów), do

- których instrukcja w takiej formie nie była dołączana, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie,
2. wydania wewnętrznych zarządzeń o dołączaniu instrukcji obsługi sporządzonych w formie pisemnej w języku polskim do ww. komponentów komputera, do których instrukcja w takiej formie nie była dołączana, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie,
 3. przedłożenia jednorazowej informacji o stopniu realizacji zobowiązań w terminie 45 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Komputronik S.A. z siedzibą w Poznaniu wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000270885. Przedmiotem działalności Spółki jest zgodnie z odpisem aktualnym z Krajowego Rejestru Sądowego m.in.: produkcja komputerów, doradztwo w zakresie sprzętu komputerowego, działalność w zakresie oprogramowania, handel hurtowy i komisowy, handel detaliczny, naprawa artykułów użytku osobistego i domowego.
(akta postępowania administracyjnego k. 150-153)

Sprzedaż detaliczna Spółki jest prowadzona przez sklep internetowy www.komputronik.pl, a także własne salony firmowe, salony patronackie oraz sieć autoryzowanych dealerów o statusie "KOMPUTRONIK PARTNER." Spółka posiada bardzo szeroką paletę towarów i produktów wynoszącą ok. 15.000 pozycji magazynowych dostępnych przede wszystkim poprzez sklep internetowy oraz ponad 200 salonów sprzedaży w całej Polsce.

Akcje Komputronik S.A. w Poznaniu są notowane na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Spółka jest klasyfikowana w gronie 20 największych firm na polskim rynku teleinformatycznym, prowadzi sprzedaż na terenie kraju, a obecnie realizowana strategia rozwoju zakłada umiędzynarodowienie prowadzonej działalności, poprzez wprowadzenie wielojęzyczności i wielowalutowości sklepu internetowego www.komputronik.pl oraz otwieranie oddziałów lokalnych Spółki w krajach Europy Środkowo - Wschodniej, będących członkami Unii Europejskiej.
(akta postępowania administracyjnego k. 183-184)

Spółka w swojej ofercie, oprócz gotowych zestawów komputerowych, posiada także komponenty komputera (płyty główne, dyski twarde, napędy optyczne, karty graficzne, wentylatory do procesorów oraz zasilacze do obudów).

Instrukcje obsługi są załączane do płyt głównych w zależności od producenta w języku polskim (ECS, ABIT, ASUS) albo w języku angielskim (INTEL, GIGABYTE). Instrukcja obsługi załączana do płyt głównych GIGABYTE w języku angielskim ma formę książkową (96 stron) i zawiera m.in. spis treści, schemat płyty głównej, zalecenia bezpieczeństwa, specyfikację płyty, opis instalacji procesora wraz z rysunkami, opis instalacji kart pamięci wraz z rysunkami, opis konfiguracji Biosu, opis instalacji sterowników, rozwiązywanie problemów. Instrukcja obsługi załączona do płyt głównych INTEL ma formę dwustronnej planszy formatu A2 i zawiera m.in. ostrzeżenia, opis instalacji płyty głównej wraz z rysunkami, opis instalacji procesora, wentylatora do

procesora, kart pamięci, opis oprogramowania, schemat płyty oraz najczęściej spotykane problemy oraz ich rozwiązanie.

(akta postępowania administracyjnego k. 2-19)

Tabela nr 1 przedstawia komponenty poszczególnych producentów, które są sprzedawane z instrukcją obsługi w języku polskim wraz z podaniem ilości sprzedanych produktów w latach 2006-2008.

ilość sprzedanych towarów	2006	2007	do 30 czerwca 2008
Napędy optyczne			
Asus	1021	2500	1425
LiteOn	2402	2278	716
Samsung	1257	2201	773
Karty graficzne			
Asus	1417	1930	1334
EVGA	4	633	413
Gainward	206	1007	410
Galaxy	225	863	219
Gigabyte	3146	3806	2938
His	182	452	209
Microstar	386	68	24
Palit	38	978	1370
PowerColor	0	215	146
XFX	0	36	126
Wentylatory do procesorów			
Pentagram	1137	824	426
Zasilacze do obudów			
Be-quiet	10	142	103
Chieftec	1765	3644	2520
Kiper	414	259	0
Modecom box	4300	3783	1677
OCZ	0	32	83
Seasonic	52	69	49
SilverStone	6	12	5
Spire	32	50	27
Tagan	569	827	513
Thermaltake	6	28	23
Esico	34	138	79

Tabela nr 1.

Komponenty komputerowe innych producentów są sprzedawane wraz z instrukcją obsługi w innych językach niż język polski. Tabela nr 2 przedstawia zestawienie komponentów poszczególnych producentów, które są sprzedawane z instrukcją w innym języku niż język polski oraz podaje ilość sprzedanych komponentów w latach 2006-2008.

ilość sprzedanych towarów	2006	2007	do 30 czerwca 2008
Dyski twarde wewnętrzne			
Maxtor	220	135	49
Samsung	1420	1662	869
Napędy optyczne			
LG	3926	4981	2731
Plextor	240	300	115
Karty graficzne			
BFG	14	32	117
Matrox	11	5	4
PNY	12	30	30
Sapphire	810	752	192
Zotac	0	0	37
Wentylatory do procesorów			
Arctic Cooling	2853	4914	3411
Asus	12	111	91
CoolerMaster	38	117	66
Coolink	184	257	51
Gigabyte	105	21	14
Spire	2392	1500	483
Thermalright	18	119	124
Thermaltake	499	593	226
Zalman	1781	2976	1305
Zasilacze do obudów			
Antec	3	11	20
Corsair	1	674	808
Gigabyte	0	0	7
Pentagram	0	0	2

Tabela nr 2

(akta postępowania administracyjnego k. 130-131)

Instrukcje obsługi do komponentów komputera, do których nie jest załączana instrukcja w języku polskim, są dość obszerne, o czym świadczą poniżej opisane przykłady:

1. instrukcja producenta dysków twardych Maxtor w języku angielskim ma formę książkową (40 stron) i zawiera m.in. specyfikację produktu, opis instalacji oraz konfiguracji wraz z rysunkami, opis pomocy technicznej oraz spis treści,
2. instrukcja producenta dysków twardych Samsung występuje w języku angielskim, francuskim, niemieckim, hiszpańskim, holenderskim, włoskim i portugalskim i zawiera m.in. porady dotyczące bezpieczeństwa, opis ustawienia przełącznika (jumper pin), opis instalacji dysku wraz z rysunkami, konfigurację Biosu,

3. instrukcja producenta kart graficznych Matrox w języku angielskim składa się z 50 stron i zawiera m.in. opis instalacji wraz z rysunkami, w tym sposób podłączenia, instalację oprogramowania, rozwiązywanie problemów, schematy wraz z opisem, informacje o pomocy technicznej,
4. instrukcja producenta kart graficznych Sapphire w języku angielskim, francuskim, niemieckim, włoskim, hiszpańskim, portugalskim i tureckim zawiera m.in. opis instalacji wraz z rysunkami, opis instalacji sterowników oraz rozwiązywanie problemów,
5. instrukcja producenta napędów optycznych LG w języku angielskim zawiera ostrzeżenia związane z bezpieczeństwem, opis cech produktu, opis instalacji wraz z rysunkami, rozwiązywanie problemów,
6. instrukcja producenta wentylatorów do procesora Arctic Cooling w języku angielskim i niemieckim zawiera opis instalacji wraz ze zdjęciami oraz odpowiedź na często zadawane pytania,
7. instrukcja producenta wentylatorów do procesora Zalman w języku angielskim zawiera m.in. ostrzeżenia, specyfikację, opis instalacji wraz z rysunkami, uwagi dotyczące użytkowania,
8. instrukcja producenta zasilaczy do obudów Antec w języku angielskim zawiera opis produktu i jego funkcji oraz opis instalacji.

(akta postępowania administracyjnego k. 28-120)

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 24 ust. 2 u.o.k.k., przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Stwierdzenie stosowania praktyki wymaga spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania przedsiębiorcy i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwejca, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000r., str. 117-118). „Zbiorowe interesy konsumentów” to prawa nieograniczonej liczby konsumentów, nie stanowią przy tym sumy indywidualnych interesów dającej się określić, nawet licznej grupy konsumentów.

W art. 24 ust. 2 u.o.k.k. zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten wymienia między innymi naruszenie prawa konsumenta do uzyskania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z fundamentalnych praw każdego konsumenta. Ma on bowiem prawo do rzetelnej, nie wprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru lub usługi.¹

Zachowanie należy ocenić jako bezprawne, gdy przedsiębiorcy podejmują działania sprzeczne z ustawą lub nie wykonują obowiązków, które na nich ciążyą. Przykład takiego zachowania może stanowić niedopełnianie obowiązków informacyjnych spoczywających

¹ por. wyrok ETS z 13.12.1991 r. w sprawie GB-Inno-BM, C-18/88, Zb. Orz. I-5941;

na przedsiębiorcach z mocy ustaw szczególnych. Obowiązki spoczywające na przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami reguluje m.in. ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz ustawa o języku polskim.

Zgodnie z art.3 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 r., Nr 141, poz. 1176 ze zm.), sprzedawca dokonujący sprzedaży w Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązany udzielić kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego. Sprzedawca jest obowiązany wydać kupującemu wraz z towarem konsumpcyjnym wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez odrębne przepisy (art. 3 ust. 5). Informacje lub dokumenty, o których mowa w ust. 1 i 5, powinny być sporządzone w języku polskim lub, o ile rodzaj informacji na to pozwala, w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Wymogu używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej (art. 3 ust. 6).

Jak słusznie podkreślono w doktrynie: „w zakresie treści przekazu informacyjnego ustawa wymaga, aby był on wystarczający do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego. Informacje o towarze mają zatem umożliwić nabywcy prawidłowe, tj. zgodne z właściwościami towaru oraz jego przeznaczeniem (w tym z celem szczególnym wiadomym sprzedawcy), przy wykorzystaniu pełnego zakresu funkcji oraz właściwości, korzystanie z niego.”²

Zgodnie natomiast z art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. 1999 r., Nr 90, poz. 999 ze zm.), obowiązek używania języka polskiego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w obrocie z udziałem konsumentów dotyczy w szczególności nazewnictwa towarów i usług, warunków gwarancji, faktur, rachunków i pokwitowań, jak również ostrzeżeń i informacji dla konsumentów wymaganych na podstawie innych przepisów, instrukcji obsługi oraz informacji o właściwościach towarów i usług. Zgodnie z art. 7a ust. 3, nie wymagają opisu w języku polskim ostrzeżenia i informacje dla konsumentów wymagane na podstawie innych przepisów, instrukcje obsługi oraz informacje o właściwościach towarów, jeżeli są wyrażone w powszechnie zrozumiałej formie graficznej; jeżeli formie graficznej towarzyszy opis, to opis ten powinien być sporządzony w języku polskim.

Zgodnie z ww. przepisami, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w obrocie z udziałem konsumentów używa się języka polskiego, jeżeli konsument, w chwili zawarcia umowy, ma miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz umowa ta ma być wykonywana w Polsce. Obowiązek używania języka polskiego dotyczy w szczególności nazewnictwa towarów i usług, ofert, warunków gwarancji, faktur, rachunków i pokwitowań, instrukcji obsługi oraz informacji o właściwościach towarów i usług. Wyjątek dotyczy sytuacji, gdy ostrzeżenia, informacje dla konsumentów, instrukcje obsługi oraz informacje o właściwościach towaru są wyrażone w formie powszechnie zrozumiałych znaków graficznych. Jednakże, jeżeli takim znakom towarzyszy opis słowny, to powinien on być sporządzony w języku polskim. Ustawa o języku polskim,

² Pecyna Marlena, Ustawa o sprzedaży konsumenckiej. Komentarz, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o. 2007, s. 85;

poza wymienionymi wyjątkami nie wprowadza innych odstępstw od ww. zasad, w szczególności nie klasyfikuje obowiązku używania języka polskiego do oznakowania towarów (usług) w zależności od kategorii, typu, rodzaju towarów (usług) czy formy opakowania towaru.³

Płyte główną oraz inne objęte postępowaniem komponenty komputera są towarami konsumpcyjnymi, które zgodnie z ustawą o sprzedaży konsumenckiej oraz ustawą o języku polskim winny być opatrzone instrukcją w języku polskim, tak, aby każdy przeciętny konsument był w stanie poprawnie użyć zakupiony towar konsumpcyjny bez potrzeby zasięgnięcia opinii fachowców. Nie ulega wątpliwości, że brak instrukcji w języku polskim może spowodować negatywne konsekwencje po stronie konsumenta jak np. nieumiejętne podłączenie zakupionego towaru, co może skutkować zniszczeniem bądź uszkodzeniem, koniecznością naprawy sprzętu komputerowego. Nie ma przy tym znaczenia fakt, iż komponenty komputera nabywają zazwyczaj osoby mające pewne pojęcie o budowie i funkcjonowaniu komputera. Brak instrukcji w języku polskim może prowadzić do poważnych problemów, zwłaszcza wśród tej grupy konsumentów, która nie wykazuje trudnego do sprecyzowania, określonego zakresu wiedzy komputerowej, koniecznej do samodzielnej instalacji komponentów komputera. Zgodnie z obowiązującymi przepisami nie można żądać od wszystkich potencjalnych nabywców określonej znajomości języków obcych, która zastępowała by ciężące na Spółce obowiązki wynikające ze sprzedawania komponentów komputerowych konsumentom.⁴

Zważyć należy, iż zgodnie z orzecznictwem Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości "każde państwo ma prawo wspierać i chronić swe dziedzictwo kulturalne" w granicach wyznaczonych przez zasady proporcjonalności i niezbędności.⁵ Słusznie podkreśla się, że informacja przeznaczona dla nabywcy, która może być przedstawiona tylko za pomocą słów nie ma praktycznego znaczenia dopóki nie jest dana w języku, który może on zrozumieć.⁶

Skomplikowana i zaawansowana technicznie budowa komponentów komputerowych znajduje odzwierciedlenie w często obszernych instrukcjach obsługi. Rezolucja Rady UE z 17 grudnia 1998 r. w sprawie instrukcji obsługi do technicznych towarów konsumpcyjnych (98/C 411/01) określa typowe elementy instrukcji obsługi do takich towarów, która powinna obejmować:

1. listę wersji produktu, które obejmuje instrukcja włącznie podaniem różnic między tymi wersjami,
2. spis treści w przypadku długich instrukcji,

³ wyjaśnienia odnośnie potrzeby oznakowania w języku polskim części komputerowych takich jak płyty główne, dyski twarde, które montuje w komputerze sprzedawca albo sam klient zawarte na stronie Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej -

http://www.giih.gov.pl/main/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=27#6;

⁴ por. Komunikat Komisji z 10.11.1993 r. w sprawie języka używanego w informacji konsumenckiej we Wspólnocie COM(93)456. oraz wyrok ETS z 18.06.1991 r. Piageme v. Peters C-369/89;

⁵ wyrok ETS z 28.11.1989 w sprawie C-379/87 Anita Groener v. Minister ds. Edukacji oraz Komitetu Kształcenia Zawodowego miasta Dublin;

⁶ wyrok ETS z dnia 3.czerwca 1999 r. C-33/97 w sprawie Colim NV v. Bigg's Continent Noord NV; por. wyrok ETS z 14 czerwca 1998 r. C-385/96 w sprawie Hermann Josef Goerres; wyrok ETS z 12.10.1995 r. w sprawie C-85/94 Groupement des Producteurs, Importateurs et Agents Generaux d'Eaux Minerale Etrangeres VZW (Piageme);

3. krótki opis zadań, które produkt może wykonywać,
4. zorientowane na używanie informacje o każdym zadaniu, włączając instrukcje bezpieczeństwa oraz ostrzeżenia takie jak instalacja i porady włączenia, każda generalna informacja o bezpiecznym użytkowaniu, sekcja rozwiązywania problemów,
5. dane techniczne,
6. adresy serwisów konsumenckich oraz infolinii,
7. indeks dla produktów wykonujących kilka zadań lub długich instrukcji,
8. odłączana krótka instrukcja dla produktów wykonujących kilka zadań lub zadań składających się z kilku oddzielnych kroków,
9. listę typowych błędów używania, ich przyczyny oraz możliwe rozwiązania,
10. informacje o przyjazności dla użytkownika produktu i jak może on być oddany do recyklingu,
11. informacja o dostępności instrukcji w formie innej niż papierowa takiej jak wideofilm, CD-ROM, strona internetowa, etc.

Jak podkreśla się w pkt 5 rezolucji, konsumenci powinni mieć dostęp do instrukcji obsługi co najmniej w ich własnym języku oficjalnym wspólnoty, w taki sposób, aby była czytelna i łatwa do zrozumienia.

Instrukcje do komponentów komputera sprzedawanych przez Spółkę zawierają często wiele z ww. elementów. W przypadku, gdy zawierają one instrukcje w innych językach niż język polski, należy uznać, iż w sposób oczywisty naruszony został art. 3 ust. 5 i 6 ustawy o sprzedaży konsumenckiej i art. 7a ust. 1 ustawy o języku polskim.

Jako oczywiście bezzasadne należy uznać argumenty Spółki o tym, iż instrukcje są załączane w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Przeczy temu złożona zawartość przykładowych instrukcji obsługi, które często zawierają kilkadziesiąt stron, a rysunkom zawsze towarzyszy szczegółowy opis słowny. Na dowód tego, iż instrukcje załączane są w powszechnie zrozumiałej formie graficznej Spółka przesłała pięć zdjęć stosunkowo krótkich instrukcji obsługi, głównie dotyczących wentylatorów do procesorów. W każdym przypadku jednakże rysunkom towarzyszy bardzo złożony opis w języku innym niż polski, dlatego w sposób oczywisty załączanie takich instrukcji narusza art. 7a ust. 3 ustawy o języku polskim, zgodnie z którym jeżeli formie graficznej towarzyszy opis, powinien on być sporządzony w języku polskim.

Do stwierdzenia stosowania przedmiotowej praktyki niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów dotyczyło tzw. zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować - potencjalnych klientów Spółki. Niezgodnym z prawem działaniem Przedsiębiorcy mogła bowiem zostać dotknięta nieograniczona liczba osób, tzn. wszystkie osoby kupujące od Spółki komponenty komputera, które nie zawierają instrukcji obsługi w języku polskim. Jak wynika z tabeli nr 2 w ciągu roku towary takie zakupuje kilkanaście tysięcy konsumentów rocznie.

W ocenie Prezesa Urzędu nie ma żadnych wątpliwości, że fakt dołączania przez Spółkę instrukcji do komponentów komputera niektórych producentów wyłącznie w języku obcym, ewentualnie w formie graficznej ze szczegółowym opisem w języku obcym został wykazany w toku postępowania. W związku z powyższym, należy uznać, że

stosowanie przez Spółkę praktyki określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k. zostało uprawdopodobnione.

Powyższe umożliwi rozpoznanie wniosku Spółki o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.k. Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 powołanej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Pismem z dnia 19 listopada 2008 r. Spółka ostatecznie sprecyzowała wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k. zobowiązując się do:

1. sporządzenia w formie pisemnej instrukcji obsługi w języku polskim do wszystkich komponentów komputera niektórych producentów (plyt głównych, dysków twardych, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów), do których instrukcja w takiej formie nie była dołączana, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie,
2. wydania wewnętrznych zarządzeń o dołączaniu instrukcji obsługi sporządzonych w formie pisemnej w języku polskim do ww. komponentów komputera, do których instrukcja w takiej formie nie była dołączana, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie,
3. przedłożenia jednorazowej informacji o stopniu realizacji zobowiązań w terminie 45 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji w niniejszej sprawie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie spełnione zostały przesłanki do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Okoliczności sprawy uprawdopodobniają stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie załączanie do sprzedawanych komponentów komputera niektórych producentów (plyt głównych, dysków twardych, napędów optycznych, kart graficznych, wentylatorów do procesorów oraz zasilaczy do obudów) instrukcji w języku polskim.

Przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom poprzez podjęcie wskazanych wyżej działań. Prowadzenie przez Prezesa Urzędu postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ma na celu przede wszystkim doprowadzenie do ich eliminacji z obrotu prawnego. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie u.o.k.k. staje się obowiązkiem prawnym. Przyjęcie zobowiązania w formie zaproponowanej przez Spółkę doprowadzi do eliminacji uprawdopodobnionej praktyki z obrotu prawnego.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 81 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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Jarosław Krüger
Dyrektor Delegatury

otrzymuje:

Komputronik S.A. w Poznaniu
reprezentowany przez
adw. Tomasz Guzek
ul. Dominikańska 3
61-762 Poznań