

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 29.12.2004r.

RKT-61-70/04/SB

DECYZJA Nr RKT- 70/2004

I Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) 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 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej przeciwko Adamowi L. prowadzącemu działalność gospodarczą jako Adam L. Sklep Artykułów Przemysłowych z siedzibą w Otmuchowie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: na podstawie art. 23c) ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, działania Adama L. polegające na:

naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym, poprzez:

1. powoływanie się na przepis prawny już nie obowiązujący do towarów zakupionych po 1 stycznia 2003r., tj. iż uprawnienia konsumenta wynikają z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30.05.1995r. (Dz.U. nr 64 z 95r.),
2. brak opisu niezgodności towaru z umową,
3. brak określenia żądania reklamacyjnego,

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) 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 z późn.zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej przeciwko Adamowi L. prowadzącemu działalność gospodarczą jako Adam L. Sklep Artykułów Przemysłowych z siedzibą w Otmuchowie ...

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

na podstawie art. 23c) ust. 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określa się Adamowi L., środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

zmianę stosowanego protokołu reklamacyjnego w taki sposób, aby jego treść odpowiadała wymogom określonym w ustawie z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży

konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002r. Nr 141, poz. 1176 z późn.zm.).

III Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) 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 z późn.zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego wniosku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej przeciwko Adamowi L. prowadzącemu działalność gospodarczą jako Adam L. Sklep Artykułów Przemysłowych z siedzibą w Otmuchowie ...

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

na podstawie art. 100e w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji w zakresie punktów I i II **rygor natychmiastowej wykonalności**.

Uzasadnienie

W dniu 17.05.2004r. wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Środzie Śląskiej o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003r. Nr 86, poz. 804; Dz.U. z 2003r. Nr 60, poz. 535; Dz.U. z 2003r. Nr 170, poz. 1652; Dz.U. z 2004r. Nr 93, poz. 891; Dz.U. z 2004r. Nr 96, poz. 959) zwanej dalej ustawą antymonopolową. We wniosku Rzecznik Konsumentów stwierdził, iż Pan Adam L. prowadzący działalność gospodarczą jako Adam L. Sklep Artykułów Przemysłowych w Otmuchowie – zwany dalej Adam L. narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji za pośrednictwem stosowanego protokołu reklamacyjnego – *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*, poprzez powoływanie się na przepis prawny nie obowiązujący już do towarów zakupionych po styczniu 2003r. oraz brak opisu niezgodności towaru z umową i brak określenia żądania reklamującego, przez co naruszone zostały zbiorowe interesy konsumentów. Dokument przyjęcia reklamacji stosowany przez Adama L. określa uprawnienia konsumenta w sposób niezgodny z obowiązującym prawem poprzez przywołanie „Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995r. (Dz.U. Nr 64, poz. 328)”. W zgłoszeniu tym w opinii Rzecznika Konsumentów brak było wskazania reklamującego dotyczącego opisu niezgodności towaru z umową, brak określenia żądania reklamującego.

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 z późn. zm.) – zwana dalej ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży, 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 o szczególnych warunkach sprzedaży, sprzedawca jest odpowiedzialny wobec kupującego za niezgodność towaru z umową, zaś art. 8 te same ustawy określa uprawnienia kupującego, zmierzające do przywrócenia stanu zgodnego z umową.

Zdaniem Rzecznika działanie ww. przedsiębiorcy godzi w interes konsumentów z powodu braku rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji i ma charakter zbiorowy, gdyż sklepy o nazwie Art. Przemysłowe Adama L. znajdują się nie tylko w Otmuchowie, ale również w Środzie Śląskiej Adam L. swoim działaniem uniemożliwił kupującym realizację ustawowych uprawnień w przypadku, gdy zakupiony towar nie jest zgodny z umową. Z druku *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji* wynika, iż nabywcy towarów w sklepie Art. Przemysłowe Adam L., którzy zdecydowali się zgłosić niezgodność towaru z umową w skutek istnienia

nieprawdziwych zapisów są pozbawieni przysługujących im uprawnień wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży.

Rzecznik Konsumentów poinformował, iż kilkakrotnie podczas rozmów telefonicznych z Adamem L. wyjaśniał, iż Konsumentom są wprowadzani w błąd przy składaniu reklamacji obuwia. Miało to odzwierciedlenie w pismach kierowanych do przedsiębiorcy w związku ze skargą konsumentką (Karty nr 6, 7).

W celu uzupełnienia wniosku Rzecznik Konsumentów przekazał przyjęte w dniu 23.07.2004r. (Karty nr 25, 35) oraz w dniu 20.07.2004r. (Karta nr 38) zgłoszenia reklamacyjne - *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*. Zgłoszenia te zostały przyjęte przy zastosowaniu wzorca umownego zakwestionowanego we wniosku Rzecznika Konsumentów w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W odpowiedzi na przedmiotowy wniosek Adam L. poinformował, iż konsumenci w razie zgłoszenia reklamacji otrzymują pełną informację o sposobie załatwienia reklamacji oraz o obowiązujących terminach. Dodatkowo przedstawiony został zmieniony druk reklamacyjny (Karta nr 18). W celu potwierdzenia dokonania zmiany druku *Zgłoszenia reklamacyjnego* przedstawione zostało zgłoszenie Konsumenta przyjęte w sklepie w dniu 9.07.2004r. (Karta nr 28). Jednak Adam L. nie przedstawił dowodów, z których by wynikało, iż faktycznie zaniechał stosowania kwestionowanego wzorca *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*, w związku z dowodami, jakie przedstawił Rzecznik Konsumentów (Karty nr 25, 35, 38). Rzecznik Konsumentów przedstawił późniejsze faktycznie wydane potwierdzenia przyjęcia reklamacji.

Organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a) ust. 1 ustawy antymonopolowej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 23 a) 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.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Brak cech bezprawności winien przeto, w myśl art. 6 KC, wykazać przedsiębiorca /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/

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

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

Zarzucaną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym - *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, poprzez:

1. powoływanie się na przepis prawny już nie obowiązujący do towarów zakupionych po 1 stycznia 2003r., tj. iż uprawnienia konsumenta wynikają z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30.05.1995r. (Dz.U. nr 64 z 95r.),
2. brak opisu niezgodności towaru z umową,
3. brak określenia żądania reklamacyjnego.

W pkt I ppkt 1 zarzucanej praktyki stwierdzono naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym - *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, poprzez powoływanie się na przepis prawny już nie obowiązujący do towarów zakupionych po 1 stycznia 2003r., tj. iż *uprawnienia konsumenta wynikają z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30.05.1995r. (Dz.U. nr 64 z 95r.)*.

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów (Dz.U. z 1995r. Nr 64, poz. 328), na które powołuje się Adam L. utraciło moc dnia 1 lipca 2002 r. w związku z wejściem w życie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży między przedsiębiorcami a konsumentami (Dz. U. 2002 r. Nr 96 poz. 851). Dodatkowo rozporządzenie z dnia 25 czerwca 2002r. utraciło moc dnia 1 stycznia 2003 r. w związku z art. 14 pkt 2 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).

W powołanym przez Adama L. rozporządzeniu oraz aktualnie obowiązującej ustawie można m.in. stwierdzić następujące różnice.

- Powołane przez Adama L. przepisy nieobowiązującego rozporządzenia z dnia 30 maja 1995r. odsyłają do przepisów art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego w zakresie uregulowania rękojmi za wady, aktualnie obowiązująca ustawa wyłącza stosowanie przepisów art. 556 – 581 Kodeksu cywilnego do sprzedaży konsumenckiej.
- Rozporządzenie z dnia 30 maja 1995r. posługiwało się określeniem „wady towaru”, które było podstawą do dochodzenia roszczeń. Natomiast zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami podstawą roszczeń konsumenta jest niezgodność towaru z umową.
- Zgodnie z § 16 pkt 3 rozporządzenia z dnia 30 maja 1995r. termin zobowiązania sprzedawcy do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji dotyczącej wady artykułu nieżywnościowego ulega odpowiedniemu przedłużeniu w przypadku, gdy towar ten objęty był gwarancją. Według art. 13 ust. 5 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży gwarancja na sprzedawany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.
- Zgodnie z § 16 pkt 2 rozporządzenia z dnia 30 maja 1995r. reklamacja towaru nieżywnościowego powinna być zgłoszona przez konsumenta nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia wykrycia wady przez konsumenta. Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, kupujący traci uprawnienia przewidziane ustawą, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcę o stwierdzeniu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przed upływem dwóch miesięcy.
- Według § 20 pkt 1, 2, 3, 4 rozporządzenia z dnia 30 maja 1995r. konsument, który stwierdził wadę, może, zgodnie z przysługującymi mu uprawnieniami przewidzianymi w Kodeksie cywilnym, według swego wyboru żądać: zwrotu ceny za zwrotem wadliwego towaru, oświadczać, że odstępuje od umowy, z zastrzeżeniem art. 560 § 1 Kodeksu cywilnego, obniżenia ceny towaru, wymiany towaru wadliwego na wolny od wad, jeżeli towar jest oznaczony gatunkowo, usunięcia wady, jeżeli towar jest oznaczony co do tożsamości, a sprzedawca jest wytwórcą tego towaru lub na podstawie pisemnego upoważnienia wytwórcy prowadzi naprawy i serwis tego towaru. Natomiast art. 8 ust. 1 i 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży uprawnia konsumenta w sytuacji, gdy towar

konsumpcyjny jest niezgodny z umową, do żądania doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe. Dopiero jeżeli kupujący, z przyczyn określonych powyżej nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

Od 1 stycznia 2003r. obowiązuje ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży. Jednak zarówno ona, jak i rozporządzenie powołane w stosowanym przez Adama L. *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji* określają podstawowe prawa i obowiązki konsumenta oraz sprzedawcy w zakresie dokonania i realizacji umowy sprzedaży towaru konsumpcyjnego. Jednak prawa i obowiązki ukształtowane przez powyższe przepisy różnią się w sposób zasadniczy. Powyżej przytoczono podstawowe różnice w ukształtowaniu praw tych stosunków umownych. Różnice te dotyczą przesłanek dochodzenia roszczeń, podstawy prawnej kształtującej odpowiedzialność sprzedawcy, terminów możliwości zwracania się do sprzedawcy z roszczeniami, w tym również relacją pomiędzy terminem dochodzenia roszczeń z tytułu wady towaru / niezgodności z umową, a roszczeniami przysługującymi z tytułu udzielonej gwarancji. Różnice dotyczą również samych roszczeń przysługujących konsumentom. Biorąc pod uwagę powyższe różnice w kształtowaniu praw i obowiązków konsumenta, stwierdzono, iż informowanie konsumentów o nieobowiązującej podstawie prawnej, jako obowiązującej regulacji kształtującej uprawnienia konsumentów powodowało, iż mogli mieć oni utrudnione możliwości dochodzenia swoich praw. Utrudnienie polegać mogło, na tym, iż konsument po zapoznaniu się z rozporządzeniem przytoczonym w kwestionowanym *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji* może być przekonany, iż tylko do końca miesiąca od stwierdzenia nieprawidłowości przysługuje mu prawo do zwrócenia się do sprzedawcy z roszczeniem. Natomiast zgodnie z obowiązującymi przepisami okres ten wynosi 2 miesiące. Znacznym utrudnieniem dla konsumentów w dochodzeniu swoich praw mogło być poinformowanie, iż dochodzenie roszczeń na podstawie gwarancji wstrzymuje bieg terminu na dochodzenie roszczeń z tytułu przepisów prawa. Regulacja ta powodowała, iż, w sytuacji, gdy konsument dochodził swoich praw na podstawie udzielonej gwarancji, dodatkowo po tych czynnościach mógł dochodzić swoich roszczeń na podstawie przepisów prawa. Natomiast w oparciu o aktualnie obowiązujące przepisy konsument dochodząc swoich praw, może powołać się według swojego uznania na zapisy otrzymanej gwarancji, czy też przepisy ustawy, przy czym termin na dochodzenie roszczeń na podstawie przepisów ustawy nie zawieszają się, jeżeli konsument korzysta z uprawnień na podstawie gwarancji. Tak więc należało stwierdzić, iż naruszone zostały zbiorowe interesy wszystkich konsumentów, którzy nabyli towary po 1 stycznia 2003r., a także potencjalnych klientów poprzez nie poinformowanie ich o obowiązującej podstawie prawnej kształtującej relację konsumenta ze sprzedawcą i dodatkowo wprowadzenie ich w błąd przez powołanie nieobowiązującej podstawy prawnej.

Powoływanie się na nieobowiązujące rozporządzenie, powoduje, iż konsumenci są chronieni przez regulacje niespójne z przepisami obowiązującymi w Unii Europejskiej. Obecnie obowiązująca ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży zgodnie z odnośnikiem nr 1 dokonuje w zakresie swojej regulacji wdrożenie dyrektywy 99/44/WE z dnia 25 maja 1999r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. WE L 171 z 07/07/1999). Dlatego też powoływanie się na nieobowiązujący przepis w taki sposób, iż ma on moc kształtowania stosunku umownego konsumenta ze sprzedawcą, jest bezprawne.

W pkt I ppkt 2 i 3 zarzucanej praktyki stwierdzono naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w stosowanym protokole reklamacyjnym - *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji*, poprzez brak opisu niezgodności towaru z umową oraz brak określenia żądania reklamacyjnego.

Zgodnie z art. 4 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Jednak, w sytuacji, gdy towar w opinii Konsumenta nie jest zgodny z umową, przysługuje mu m.in. roszczenie określone przez art. 8 ust. 1 i 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży, tj. 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 kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna.

W sytuacji, stwierdzenia, iż towar konsumpcyjny zakupiony przez konsumenta jest niezgodny z umową, przysługuje mu prawo do złożenia żądania m.in. podjęcia odpowiednich działań mających na celu przywrócenie towarowi stanu zgodnego z umową. Sprzedawcy przysługuje prawo do ustosunkowania się do tego. Ponieważ w zależności od przesłanek, które spowodowały złożenie żądania, konsumentowi przysługują różne roszczenia, konieczne jest, aby konsument mógł określić na czym niezgodność z umową polega, a także sprecyzować żądanie.

Brak możliwości umieszczenia w *Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji* opisu niezgodności towaru z umową oraz określenia żądania reklamacyjnego powoduje, iż to przedsiębiorca samodzielnie może określić, czy towar nadaje się do celu do jakiego został zakupiony, a także czy jego właściwości odpowiadają właściwością cechującym towar tego rodzaju, a więc, czy jest on zgodny z umową. W przedmiotowym przypadku sprawa dotyczy sprzedawanego obuwia. Obuwie w zależności od typu, rodzaju musi posiadać inne cechy specyficzne dla, np. pory roku dla którego jest przeznaczone, czy też celu jak np. obuwie sportowe. Dodatkowo dla towaru, jakim jest obuwie ważne są nie tylko cechy użytkowe, ale również estetyczne. W skardze konsumentki (Karta nr 36) opisuje ona, iż obuwie sportowe było naprawiane kilkakrotnie, a także w sposób nie estetyczny. Dodatkowo pomimo powyższego i jednoznacznego żądania wymiany obuwia na nowe lub zwrotu gotówki, odmówiono konsumentce tego prawa dokonując kolejnej naprawy. W rezultacie sprzedawca odmawiając przyjęcia żądania nakazał kontaktować się konsumentce z właścicielem w Otmuchowie, co było dla niej uciążliwe. Również skarga konsumentki, która nabyła klapki (Karta nr 34) nie została załatwiona pozytywnie. Konsumentka żądała naprawy zerwanego paska oraz naprawy podeszw. W momencie składania żądania naprawy obuwia sprzedawca poinformował, iż naprawie podlega tylko podeszwa, a nie pasek. Natomiast faktycznie naprawa objęła tylko pasek buta.

Brak stosowania dokumentu przyjęcia żądania Konsumenta z tytułu niezgodności z umową zakupionego towaru, które w swej treści zawierałoby opis niezgodności towaru z umową oraz określenie żądania reklamacyjnego, powoduje sytuacje jakie miały miejsce w sprawach opisanych przez Rzecznika Konsumentów. Pomimo złożenia przez konsumentkę (Karty nr 6) żądania wymiany zakupionego obuwia na nowe, Adam L. bez konsultacji z konsumentką naprawił je. Po krótkim czasie obuwie to znowu nie nadawało się do użytkowania. Inna Konsumentka, która nabyła buty damskie (Karta nr 7) z uwagi na stwierdzenie niezgodności towaru z umową zgłosiła żądanie wymiany obuwia na nowe. Po 14 dniach, w sklepie uzyskała informację, iż ponieważ butów nie można naprawić, a w sklepie nie dysponują takimi samymi, może wybrać sobie inne buty wiosenne. Jednak konsumentka zażądała zwrotu gotówki.

Biorąc pod uwagę powyższe sytuacje opisane przez konsumentów, których roszczenia nie były uwzględniane przez Adama L., należało stwierdzić, iż praktyka polegająca na

nieumieszczeniu w „Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji” opisu niezgodności towaru z umową oraz określenia żądania reklamacyjnego, powodowało możliwość samodzielnego decydowania o sposobie załatwienia roszczenia. Stosowanie potwierdzenia złożenia żądania z powyżej wymienionym opisem, umożliwiałoby skuteczniejsze dochodzenie roszczeń przez konsumenta. Brak w/w opisu powoduje, iż w sytuacji konieczności zasięgnięcia opinii rzeczoznawcy, nie będzie on wiedział jakie nieprawidłowości stwierdził Konsument, gdyż nieprawidłowości nie muszą być tak widoczne jak zerwane paski, ale np. odczuwalne tylko podczas chodzenia, tj. złe wyprofilowanie obuwia. Tak więc stosowane Potwierdzenie przyjęcia reklamacji naruszało zbiorowe interesy konsumentów, tych wszystkich, którzy nabyli od 1 stycznia 2003r. i dochodzili swoich praw w sprawie nabytych towarów, które były niezgodne z umową, a także wszystkich innych konsumentów, którzy mogą nabyć towary w przyszłości.

Bezprawność opisanej praktyki wynika z naruszenia podstawowego prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Brak możliwości odnotowania opisu stwierdzonych nieprawidłowości oraz żądań, może utrudniać konsumentom dochodzenia ich roszczeń, również na drodze sądowej, poprzez konieczność udowodnienia, iż żądanie konsumenta było inne niż podjęte przez przedsiębiorcę działanie. W przytoczonych opisach przedsiębiorca swoim działaniem utrudniał wymianę towaru na taki sam, ale zgodny z warunkami umowy, czy też otrzymanie zwrotu pieniędzy. Brak określenia żądania, powodował, iż przedsiębiorca samodzielnie decydował o wybraniu sposobu przywrócenia pożądanego stanu obuwia. Umieszczenie na dowodzie przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego w/w informacji ma umożliwić odniesienie się przedsiębiorcy, czy ewentualnie rzeczoznawcy do tego żądania zgodnie z art. 8 ust. 3 w związku z art. 8 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży.

Adam L. w toku postępowania przedstawił nowe „Zgłoszenie reklamacyjne”, które zgodnie z oświadczeniem było stosowane w sklepach zarówno w Środzie Śląskiej, jak i w Otmuchowie. w sytuacji zgłoszenia konsumentów niezgodności zakupionych towarów z umowami. Stosowanie nowego wzorca zostało potwierdzone przykładowym zgłoszeniem reklamacyjnym z dnia 09.07.2004r. (Karta nr 28) Jednak ponieważ wnioskodawca Rzecznik Konsumentów przedstawił zakwestionowane *Potwierdzenia przyjęcia reklamacji*, wykorzystane w dniach 23.07.2004r., 20.07.2004r. (Karty nr 25, 35, 37), organ antymonopolowy kilkakrotnie zwracał się do przedsiębiorcy o wyjaśnienie tych rozbieżności oraz udokumentowanie zaniechania stosowania zakwestionowanego dokumentu. Zgodnie z art. 23e ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a., natomiast wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Jednak Zgodnie z art. 23e ust. 3 ustawy antymonopolowej ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w art. 23e ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy. W przedmiotowym przypadku pomimo kilkakrotnych wezwań organu antymonopolowego kierowanych do przedsiębiorcy, mających na celu umożliwienie udowodnienia zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przedsiębiorca nie ustosunkował się do powyżej opisanych dowodów przedstawionych przez Rzecznika Konsumentów. Dlatego też, ponieważ brak było podstaw do stwierdzenia, iż Adam L. zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należało orzec jak w sentencji decyzji.

Ponieważ jak zostało wykazane powyżej opisane prawa konsumentów, którzy zawarli umowy z przedsiębiorcą po 1 stycznia 2003r., a także przyszłych potencjalnych konsumentów zostały naruszone, Adam L. naruszył zbiorowe interesy konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie antymonopolowej, mających na celu ochronę interesów 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.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 23c ust. 2 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu w decyzji może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu jej stosowania.

Jako środek usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, określa się Adam L., w celu wykonania nakazu określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji zmianę stosowanego protokołu reklamacyjnego w taki sposób, aby jego treści odpowiadały wymogom określonym w ustawie z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Art. 100e) ustawy antymonopolowej, umożliwia Prezesowi Urzędu nadanie decyzji w całości lub w części rygoru natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. W przedmiotowym przypadku ważny interes konsumentów upatruje się w interesie ekonomicznym konsumenta. Przepisy prawa ze swego założenia mają za zadanie regulować stosunki uczestników obrotu handlowego, ale również mają zabezpieczać interesy słabszych jego uczestników przed bezprawnymi, nieuczciwymi praktykami. W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z relacją profesjonalisty – przedsiębiorcy z konsumentem. Zgodnie z założeniami ustawy antymonopolowej, przedsiębiorca ma zapewnić konsumentom rzetelną, prawdziwą i pełną informację o warunkach umowy oraz produkcji, a także zapewnić pewność warunków realizacji umowy zgodnych z przepisami prawa. Natomiast w przedmiotowym przypadku, doszło do pogłębienia różnicy siły stron kontraktu, przez niepodanie pełnej rzetelnej informacji o prawach przysługujących w sytuacji nabycia towaru niezgodnego z umową. Dlatego też, ponieważ brak wiedzy o powyżej opisanych prawach może narażać konsumenta na koszty, konieczne jest nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności w punktach I i II decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej 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