



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI**

DDK1-61-46/04/HW

Warszawa, 2004 – 12 - 23

DECYZJA nr 24 / 2004

Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, z 2003 r. Nr 60, poz. 535 i Nr 170, poz. 1652, z 2004 r. Nr 93, poz. 891 i Nr 96, poz. 959), zwanej dalej „ustawą”, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na wniosek **Rady Krajowej Federacji Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1/3, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działania przedsiębiorstwa „Hewlett – Packard Polska” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Szturmowej 2a, polegające na:

- **dokonywaniu, w ramach udzielonej przez „Hewlett – Packard Polska” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Szturmowej 2a gwarancji, wymian rzeczy wadliwych na sprawne, lecz używane – regenerowane,**

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zdefiniowaną w art. 23a ustawy, polegającą na bezprawnym działaniu „Hewlett – Packard Polska” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Szturmowej 2a, które stoi w sprzeczności z nakazem prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z dobrymi obyczajami, wynikającym z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503; Nr 197, poz. 1661; z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693), dalej zwanej „u.z.n.k.”, i tym samym stanowi godzący w zbiorowe interesy konsumentów czyn nieuczciwej konkurencji **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, w dniu 31 sierpnia 2004 r. wszczął na wniosek Rady Krajowej Federacji Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy Pl. Powstańców Warszawy 1/3, zwanej dalej „Wnioskodawcą”, na podstawie art. 44 ust. 1 w zw. z art. 100a ust. 1 pkt 4 oraz art. 23a ust. 1 i 2 ustawy, wobec przedsiębiorstwa „Hewlett – Packard Polska” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul.

Szturmowej 2a, zwanego dalej „Spółką”, postępowanie o stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- dokonywaniu, w trakcie postępowania reklamacyjnego w ramach udzielonej przez Spółkę postępowania gwarancji, wymian rzeczy wadliwych na sprawne, lecz używane – regenerowane.

Podstawę wszczęcia postępowania stanowi treść wniosku o wszczęcie postępowania z dnia 2 lipca 2004 r. (sygn. SK/Na/MH/2/2004) wraz z załączonym do niego materiałem dowodowym oraz treść uzupełnienia wniosku o wszczęcie postępowania z dnia 3 sierpnia 2004 r. (sygn. SK/Na/MH/2/2004), z którego wynika, że w treści *Karty Gwarancyjnej HP w punkcie 3 rozdziału ogólne zasady gwarancji* znajduje się zapis: „*gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia ujawnionych w okresie gwarancyjnym wad materiału i wykonania zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszej Karcie Gwarancyjnej poprzez naprawę lub wymianę na urządzenie wolne od wad*”. Do jednostek organizacyjnych Wnioskodawcy zgłaszają się nabywcy sprzętu wyprodukowanego przez Spółkę, którzy wskazują, że dokonuje ona wymian rzeczy wadliwych na rzeczy sprawne, lecz używane – regenerowane. W rezultacie tak wykonanego zobowiązania gwarancyjnego uprawnieni z gwarancji konsumenci otrzymują często rzecz bardziej zużyta niż ta, którą uprzednio przekazali gwarantowi w ramach reklamacji. Na potwierdzenie stosowania niniejszej praktyki, Wnioskodawca dołączył dokumentację dwóch przykładowych spraw.

Powyższe działanie, zdaniem Wnioskodawcy, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na bezprawnym działaniu Spółki, które stoi w sprzeczności z nakazem prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z dobrymi obyczajami, który można wywieść z przepisu art. 3 ust. 1 u.z.n.k., według którego czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Wnioskodawca podniósł, że dobre obyczaje kształtuje m.in. powszechna, zgodna z prawem praktyka rynkowa oraz orzecznictwo sądów powszechnych i Sądu Najwyższego, pomimo, iż nie ma ono mocy powszechnie obowiązującej.

Powszechną praktyką rynkową w zakresie wykonywania obowiązków gwarancyjnych jest dokonywanie wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad, nową fabrycznie. Zdaniem Wnioskodawcy tylko takie wykonanie zobowiązania gwarancyjnego zabezpiecza w sposób dostateczny interesy konsumenta. Wydanie konsumentowi rzeczy używanej, choć sprawnej w chwili jej wydania naraża konsumenta na dolegliwości związane z niemożliwym do przewidzenia zużyciem rzeczy przez wcześniejszego jej użytkownika. Tym samym taka praktyka godzi w interesy konsumenta.

Wnioskodawca stwierdza, że również zgodnie z utrwaloną linią orzecznictwa sądowego, wymiana rzeczy wadliwej w ramach zobowiązania gwarancyjnego, powinna nastąpić przez dostarczenie uprawnionemu rzeczy **nowej**, wolnej od wad (*vide: uchwała składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 26. 10. 1972 r., opublikowane: OSPiKA, poz. 180; uchwała pełnego składu Izby Cywilnej i Administracyjnej Sądu Najwyższego z dnia 30. 12. 1988 r. w sprawie wytycznych w zakresie wykładni prawa i praktyki sądowej w sprawach rękojmi i gwarancji, opublikowane: Monitor Polski nr 1/1989, poz. 6*). Ww. wytyczne Sądu Najwyższego, pomimo że zgodnie z treścią art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej nie stanowią powszechnie obowiązującego źródła prawa Rzeczypospolitej Polskiej, są w znacznej części aktualnym wyznacznikiem prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z

dobrymi obyczajami, celem gwarancji jest bowiem przywrócenie rzeczy wadliwej pełnej sprawności.

Postanowienie o wszczęciu postępowania, wraz z zawiadomieniem, doręczono Stronom 14 września 2004 r. (Spółka) i 7 września 2004 r. (Wnioskodawca).

W piśmie z dnia 1 października 2004 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko odnośnie postawionych zarzutów.

Spółka podniosła, iż procedury dotyczące świadczenia usług serwisowych w trakcie trwania gwarancji obowiązują w całej korporacji Hewlett – Packard, niezależnie od tego, czy roszczenie z tytułu gwarancji zgłaszane jest w Polsce, czy też w innym kraju europejskim.

Spółka przytacza tezy zawarte w postanowieniu Sądu Najwyższego z dnia 5 marca 2003 r. (sygn. III CZP 101/02; Prok. i Pr. 2003/9/29), zgodnie z którymi gwarancja jakości jest udzielana dobrowolnie, a jej postanowienia formułuje gwarant i mogą one odbiegać od postanowień zawartych w ustawie – Kodeks cywilny. Zdaniem Spółki należy przyjąć, że wobec treści art. 1 ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o sprzedaży konsumenckiej”, w zakresie nieuregulowanym przepisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej, zagadnienia związane z gwarancją są ustalane w oświadczeniu gwaranta zawartym w dokumencie gwarancyjnym. Ww. przepis ustawy o sprzedaży konsumenckiej wyłącza bowiem w odniesieniu do sprzedaży konsumenckiej zastosowanie art. 556 – 581 ustawy – Kodeks cywilny.

Spółka podniosła również, że gwarancja jest swego rodzaju dodatkowym zabezpieczeniem interesów konsumenta, uzupełniającym uprawnienia wynikające z instytucji niezgodności towaru z umową, które przysługują konsumentowi na podstawie przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Zdaniem Spółki, gwarant jest odpowiedzialny za wykonanie obowiązków gwarancyjnych w zakresie i na zasadach określonych w załączonym do produktu dokumencie gwarancyjnym. W niniejszym przypadku Spółka zobowiązuje się do usunięcia ujawnionych w okresie gwarancyjnym wad, poprzez naprawę urządzenia lub jego wymianę na wolne od wad. Spółka zwróciła uwagę, że obowiązkiem gwaranta jest skuteczne naprawienie rzeczy, a za takie należy uznać przywrócenie pełnej sprawności rzeczy objętej gwarancją. W przypadku niektórych produktów Spółka nie przewiduje ich napraw na poziomie podzespołów. Ich naprawa polega na wymianie na urządzenie wolne od wad. W wyniku zastosowania takiego procesu naprawy, urządzenia otrzymywane przez klientów są wolne od wad, sprawne technicznie i odpowiadają jakości urządzenia nowego przeznaczonego do sprzedaży.

Spółka poinformowała, że w związku z nieprawidłowościami uwidocznionymi w materiale dowodowym dołączonym do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 2 lipca 2004 r., wszczęto kontrolę wewnętrzną, mającą na celu sprawdzenie prawidłowości stosowania procedur reklamacyjnych.

W odpowiedzi na argumenty zawarte w piśmie Spółki z dnia 1 października 2004 r., Wnioskodawca stwierdził, że nie zasługują one na uwzględnienie (pismo z dnia 28 października 2004 r., sygn. SK/Na/MH/2/2004).

Wnioskodawca wyraził wątpliwości, odnośnie prawdziwości wyjaśnień Spółki, iż w pozostałych krajach Unii Europejskiej stosowane są analogiczne procedury załatwiania reklamacji w ramach gwarancji. Twierdzenie to nie zostało poparte żadnymi dowodami, a z

doświadczeń Wnioskodawcy wynika, że praktyka handlowa w krajach Unii Europejskiej oparta jest na wyższych standardach.

Wnioskodawca podniósł, że jego zdaniem nie jest prawdą, aby rzecz używana (choćby i regenerowana), posiadała taką samą jakość, jak rzecz fabrycznie nowa. Wnioskodawca przypomniał również, że rzecz wydawana konsumentowi po dokonaniu „wymiany” w ramach gwarancji udzielanej przez Spółkę, często posiada zniszczoną obudowę, co wyklucza możliwość porównywania jej jakości do jakości rzeczy fabrycznie nowej.

W opinii Wnioskodawcy, zobowiązanie gwarancyjne powinno wiązać się z dokonywaniem wymiany rzeczy wadliwej na nową, wolną od wad.

Wnioskodawca zgodził się z twierdzeniami Spółki, że konsument, w przypadku wystąpienia usterki, dysponuje możliwością realizowania roszczeń na podstawie gwarancji lub instytucji niezgodności z umową. Wybór konsumenta pomiędzy ww. reżimami powinien jednak być świadomy, oparty między innymi o analizę możliwości uzyskania konkretnego świadczenia ze strony gwaranta. W niniejszym przypadku, możliwość dokonania świadomego wyboru jest fikcyjna, ponieważ treść dokumentu gwarancyjnego nie informuje konsumenta wprost, że w wyniku dokonania wymiany gwarancyjnej, otrzyma rzecz używaną (regenerowaną).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), strony postępowania (Wnioskodawca i Spółka) zostały poinformowane o możliwości wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań przed wydaniem decyzji.

Pismem z dnia 4 listopada 2004 r., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę oraz Wnioskodawcę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie, został wyznaczony 7 dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy.

Wnioskodawca nie skorzystał z prawa do zapoznania się z całością akt sprawy. Natomiast w dniu 6 grudnia 2004 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki – Radca Prawny Pani Agata Gmaj, z czego został sporządzony protokół.

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił i zważył, co następuje:

Jedną z dostępnych w zakresie obrotu konsumenckiego form realizacji roszczeń wynikających z nienależytej jakości towaru, obok wynikającej z przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej instytucji niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jest gwarancja. Zobowiązanie gwarancyjne nie ma charakteru obowiązkowego i wynika z dobrowolnie zaciągniętego zobowiązania gwaranta, w świetle obowiązujących przepisów może ono oferować konsumentowi warunki mniej korzystne od tych wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Gwarancja stanowi jeden z elementów, mających zachęcić konsumenta, do dokonania wyboru konkretnego produktu.

Zasady, na jakich Spółka, realizuje swoje zobowiązania gwarancyjne, określone są w punkcie 3, rozdziału *Ogólne zasady gwarancji wzorca umownego Karta Gwarancyjna: Gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia ujawnionych w okresie gwarancyjnym wad materiału i wykonania zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszej Karcie Gwarancyjnej poprzez naprawę lub wymianę na urządzenie wolne od wad.*

Należy przychylić się do twierdzeń Spółki, że gwarancja jest swego rodzaju dodatkowym, zabezpieczeniem interesów konsumenta, a producent nie ma obowiązku jej udzielenia. Konsumentom przysługuje bowiem alternatywna droga dochodzenia roszczeń związanych z nienależytą jakością towaru. Równolegle z uprawnieniami gwarancyjnymi istnieją uprawnienia wynikające z instytucji niezgodności towaru z umową. Art. 8 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej stwierdza wyraźnie, że w przypadku niezgodności towaru z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo **wymianę na nowy**. Przed zgłoszeniem reklamacji konsument dysponuje więc możliwością wyboru korzystniejszego w konkretnym przypadku reżimu dochodzenia swych roszczeń.

Należy jednak zwrócić uwagę, że z praktyki Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika, że większość konsumentów nie zdaje sobie sprawy z istnienia alternatywnego, wobec gwarancji, sposobu dochodzenia roszczeń związanych z nienależytą jakością nabytej rzeczy. Wobec powyższego gwarancja traktowana jest jak jedyny środek, umożliwiający konsumentowi bezpłatne doprowadzenie nabytego towaru do stanu zgodnego z umową.

W opinii Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przyznanie nabywcom ochrony gwarancyjnej w praktyce uzasadnione jest tylko wówczas, gdy uprawnienia z niej wynikające są korzystniejsze, od tych wynikających z reżimu ustawowego (instytucja niezgodności towaru z umową). W przeciwnym razie rodzi się podejrzenie, że instytucja gwarancji jest wykorzystywana przez przedsiębiorców jej udzielających, wyłącznie do odwrócenia uwagi nabywców od uprawnień przysługujących im z tytułu niezgodności towaru z umową. Z taką sytuacją mamy do czynienia w przypadku treści karty gwarancyjnej Hewlett – Packard.

Taki stan rzeczy jest również korzystny dla sprzedawców, którzy przyjmując zgłoszenie reklamacyjne zazwyczaj zwracają się do reklamującego o okazanie dokumentu gwarancyjnego, automatycznie „definiując” reżim odpowiedzialności, z jakiego ma korzystać konsument i jednocześnie zdejmując z siebie odpowiedzialność za zgodność towaru z umową, wynikającą z przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Wobec uzasadnionego powyższym stwierdzenia, że gwarancja stanowi dla konsumentów najczęściej wykorzystywany środek, umożliwiający dochodzenie roszczeń związanych z nienależytą jakością towaru, konieczne staje się przywiązywanie ogromnej roli do treści dokumentów gwarancyjnych, kształtujących zakres obowiązków gwaranta, a **przede wszystkim do form, jakie przyjmuje ich praktyczna realizacja**.

Z treści wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 2 lipca 2004 r., wynika, że do jednostek organizacyjnych Wnioskodawcy zgłaszają się nabywcy sprzętu wyprodukowanego przez Spółkę, którzy wskazują, że dokonuje ona wymian rzeczy wadliwych na rzeczy sprawne, lecz używane – regenerowane. W rezultacie tak wykonanego zobowiązania gwarancyjnego uprawnieni otrzymują często rzecz bardziej zużyta niż ta, którą uprzednio przekazali gwarantowi w ramach reklamacji. Należy dodać, że Spółka w związku z wymianą towaru na podstawie gwarancji, przedłuża jej trwanie tylko o okres, w ciągu którego wskutek wystąpienia wady rzeczy objętej gwarancją, uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

Powyższe tezy potwierdza treść skarg konsumenckich:

- dołączonych do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 2 lipca 2004 r. (skarga [redacted] z dnia 24 marca

2003 r.; skarga [REDACTED]

[REDACTED] z dnia 25 listopada 2003 r.), oraz

- skierowanych do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, niezależnie od prowadzonego postępowania (skarga [REDACTED] z dnia 30 października 2002 r.; [REDACTED] z dnia 28 marca 2003 r.; skarga [REDACTED] z dnia 14 września 2004 r.)

w których skarżący przekazali między innymi następujące informacje:

- *W dziale obsługi klienta dowiedziałem się, iż aparat mój zostanie wymieniony na inny „sprawny technicznie”, czyli na inny sprawny bubel, do tego z nieprzedłużoną gwarancją,*
- *Ponieważ była w okresie gwarancji, zepsuta drukarka została oddana do serwisu HP w Warszawie. Po tygodniu Firma HP oddała nam „naprawioną” drukarkę. W domu zorientowałem się, że odebrana drukarka nie jest moją drukarką ... Próbując wyjaśnić zaistniałą sytuację dowiedziałem się, że drukarka została wymieniona na sprawna technicznie, bez wad, drukarkę używaną ... usłyszałem, że jest to zgodne z warunkami gwarancji i praktykowane w stosunku do wszystkich klientów. Nadmieniam, że drukarka oddana do naprawy była prawie nowa, zadbana, niezniszczona. W wyniku „naprawy” otrzymałem sprzęt stary, porysowany, zniszczony, z wyraźnymi śladami dużego zużycia w wyniku długotrwałego użytkowania. Uważam, że zostałem przez Firmę HP oszukany i okradziony ze swojej własności, ponieważ odebrana drukarka jest niższej wartości od przekazanej do naprawy,*
- *Zakupiłem drukarkę HP CP 1700 w sierpniu 2003 roku. Zepsuła się w okresie gwarancyjnym. Zawiozłem ją do autoryzowanego serwisu ... Odebrałem sprzęt. Dopiero na miejscu po podłączeniu drukarki stwierdziłem, że nie jest to moja drukarka. Naklejka na tyle obudowy była rozcinana, wprowadzono naklejkę z wypisanym odręcznie numerem sprzętu. Na podstawie oznaczeń na elementach z tworzywa oraz metalowych, stwierdziłem, że ta drukarka została wyprodukowana w sierpniu 2001 r. (data na naklejce i we wnętrzu na podzespołach), a więc odebrałem starą drukarkę, nie będącą moją własnością. Następnego dnia zadzwoniłem do autoryzowanego serwisu w Poznaniu, gdzie pozostawiłem sprzęt do naprawy, z zapytaniem dlaczego wymieniono mi drukarkę na sprawną, ale starą i do tego cudzą. W odpowiedzi usłyszałem, że taka jest polityka firmy. Na moją prośbę o zwrot mojej uszkodzonej usłyszałem, że jej już nie ma. ... Mam sprzęt, z roku w którym go nie kupiłem.*
- *Dnia 5 grudnia 2002 r. dokonaliśmy zakupu drukarki HP DJ 6122 ... W trakcie eksploatacji, na użytek domowy 28 lutego 2003 r. drukarka uległa awarii – przestała drukować. ... Dnia 2 marca 2003 r. drukarka została dostarczona sprzedawcy celem przekazania do punktu serwisowego i wykonania naprawy gwarancyjnej. Urządzenie znajdowało się w stanie ogólnym bardzo dobrym (wyluczając awarie). Umieszczone zostało w niezniszczalnym, oryginalnym, fabrycznym opakowaniu. ... Drukarkę odebraliśmy z naprawy dnia 25 marca 2003 r. i po przewiezieniu do domu, podczas rozpakowywania nasze zdumienie, a nawet oburzenie rosło z każdą chwilą. Urządzenie zostało opakowane w sposób bardzo niechlujny. Wewnątrz kartonu zabezpieczenie styropianowe było niekompletne (brakowało go), w większej części znajdowało się w stanie pokruszonym. Rozkruszone, większe i mniejsze kawałeczki*

styropianu znajdowały się w środku drukarki. Zanieczyszczenie było tak duże, że jego usunięcie wymagało użycia pędzelka... Ponadto drukarka była ogólnie bardzo zakurzona. ... W trakcie instalacji „naszej” drukarki stwierdziliśmy, że nie jest to urządzenie oddane przez nas do naprawy, tylko jakaś przedziwna składanka niewiadomego pochodzenia, brudna, o porysowanej obudowie. Jesteśmy zbulwersowaniu sposobem załatwienia sprawy przez serwis tak renomowanej i popularnej w Polsce firmy jak HP, który nie dość, że nie naprawił naszej użytkowanej niespełna trzy miesiące drukarki, to zwrócił zapakowaną w sposób skandaliczny, brudną składankę jakiejś drukarki! Wobec wyżej opisanych faktów otrzymany po naprawie gwarancyjnej sprzęt nie spełnia naszych oczekiwań i budzi poważne wątpliwości, co do pochodzenia poszczególnych jego części, eksploatowanych niewiedomo jak długo i z jakim obciążeniem, co będzie miało niewątpliwie wpływ na dalszą eksploatację przez potencjalnego użytkownika...

- *Zakupiona drukarka (HP 845c) przestała drukować, została zgłoszona reklamacja do serwisu gwaranta HP... Dnia 30 października 2002 r. odebrałem z serwisu drukarkę używaną, sprawną, nie swoją w jakości 1 do 1 (oświadczenie serwisu). Na drukarkę odebrana z serwisu naklejono nalepkę z numerem seryjnym – fabrycznym z mojej reklamowanej drukarki.*

Powyższe działania Spółki stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na bezprawnym działaniu, które stoi w sprzeczności z nakazem prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z dobrymi obyczajami, który można wywieść z przepisu art. 3 ust. 1 u.z.n.k. i tym samym stanowi naruszający zbiorowe interesy konsumentów czyn nieuczciwej konkurencji. Zgodnie ze stanowiskiem doktryny, dla uznania konkretnego działania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza on prawo lub dobre obyczaje (*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz. Pod red. Janusza Szwaji, wyd. Urząd Antymonopolowy, Warszawa 1994, str. 36, pkt 4*). Sprzeczność z dobrymi obyczajami nie polega w tym przypadku na umieszczeniu w treści wzorca umownego *Karty gwarancyjnej* postanowienia, na którego podstawie gwarant zobowiązuje się do usunięcia wad towaru poprzez wymianę na urządzenie wolne od wad, ale sposób, w jaki wykonywane są obowiązki gwaranta z niego wynikające, tzn. dostarczanie uprawnionym z tytułu gwarancji towarów w stanie znacznie gorszym od stanu z chwili składania reklamacji.

Należy zwrócić uwagę, że zwrot użyty w punkcie 3, rozdziału *Ogólne zasady gwarancji wzorca umownego Karta Gwarancyjna (Gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia ujawnionych w okresie gwarancyjnym wad materiału i wykonania zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszej Karcie Gwarancyjnej poprzez naprawę lub wymianę na urządzenie wolne od wad)*, nie daje konsumentowi pełnego wyobrażenia o formie, jaką może przyjąć zadośćuczynienie jego roszczeniom poprzez wymianę reklamowanego towaru na wolny od wad. Przeciętny konsument, będąc przekonany, że Spółka, jako gwarant, zachowa się w sposób zgodny z jego dotychczasowymi doświadczeniami w tym zakresie i jednocześnie tożsamy z powszechną praktyką rynkową (wymieni towar na nowy), zaakceptuje przedstawione mu warunki gwarancji i w przypadku wystąpienia usterki objętego gwarancją towaru, złoży reklamację na jej podstawie. W efekcie może on otrzymać rzecz inną niż ta, która stanowiła jego własność, często starszą, bardziej zniszczoną i z bardziej zużytymi podzespołami, której faktyczny stan jest dla konsumenta niewiadomą. Powyższe naraża konsumenta na dyskomfort psychiczny, a także na szkody związane z koniecznością dokonywania dalszych napraw. Należy dodać, że podzespoły, z których zbudowany jest sprzęt elektroniczny dysponują określoną żywotnością. Ich regeneracja przywraca im sprawność, jednak w niewielkim stopniu wpływa na przedłużenie żywotności, wobec czego

używanie ich jest w większym stopniu obarczone ryzykiem wystąpienia usterki spowodowanej naturalnym zużyciem, niż w przypadku podzespołów fabrycznie nowych.

Należy jednocześnie zwrócić uwagę, że Spółka w związku z wymianą towaru na podstawie gwarancji, przedłuża jej trwanie tylko o okres, w ciągu którego wskutek wystąpienia wady rzeczy objętej gwarancją, uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

Należy przychylić się do twierdzeń Wnioskodawcy, który podnosi, że dobre obyczaje kształtuje m.in. powszechna, zgodna z prawem praktyka rynkowa oraz orzecznictwo sądów powszechnych i Sądu Najwyższego, pomimo, iż nie ma ono mocy powszechnie obowiązującej.

Należy również zgodzić się z twierdzeniem Wnioskodawcy, wynikającym z doświadczeń praktycznych (wieloletnie obserwacje zachowań rynkowych przedsiębiorców), że powszechną praktyką rynkową w zakresie wykonywania obowiązków gwarancyjnych jest dokonywanie wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad, nową fabrycznie. Tylko takie wykonanie zobowiązania gwarancyjnego zabezpiecza w sposób dostateczny interesy konsumenta. Wydanie konsumentowi rzeczy używanej, choć sprawnej w chwili jej wydania, naraża konsumenta na dolegliwości związane z niemożliwym do przewidzenia zużyciem rzeczy przez wcześniejszego jej użytkownika. Tym samym taka praktyka godzi w interesy konsumenta.

Również zgodnie z utrwaloną linią orzecznictwa sądowego, wymiana rzeczy wadliwej w ramach zobowiązania gwarancyjnego, powinna nastąpić przez dostarczenie uprawnionemu rzeczy **nowej**, wolnej od wad (*vide: uchwała składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 26. 10. 1972 r., opublikowane: OSPiKA, poz. 180; uchwała pełnego składu Izby Cywilnej i Administracyjnej Sądu Najwyższego z dnia 30. 12. 1988 r. w sprawie wytycznych w zakresie wykładni prawa i praktyki sądowej w sprawach rękojmi i gwarancji, opublikowane: Monitor Polski nr 1/1989, poz. 6*). Ww. wytyczne Sądu Najwyższego, pomimo że zgodnie z treścią art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej nie stanowią powszechnie obowiązującego źródła prawa Rzeczypospolitej Polskiej, nadal są w znacznej części aktualnym wyznacznikiem prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z dobrymi obyczajami, celem gwarancji jest bowiem przywrócenie rzeczy wadliwej pełnej sprawności. Nie można uznać, że cel ten jest osiągany w sytuacji, gdy reklamowana rzecz wymieniana jest na rzecz sprawną, lecz używaną, w wielu przypadkach posiadającą inne wady, które mogą ujawnić się w okresie późniejszym, narażając tym samym konsumenta na szkodę. Ryzyko jest tym większe, że Spółka w związku z wymianą towaru na podstawie gwarancji, przedłuża jej trwanie tylko o okres, w ciągu którego wskutek wystąpienia wady rzeczy objętej gwarancją, uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

Ilość skarg, jakie otrzymał na przestrzeni ostatnich kilku lat Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Wnioskodawca (niezależna organizacja pozarządowa, której głównym celem jest ochrona indywidualnego konsumenta w Polsce), w związku ze stosowaniem przez Spółkę kwestionowanych praktyk, wskazuje, że mają one charakter powszechny i długotrwały. Powyższe, w połączeniu z popularnością sprzętu marki Hewlett – Packard na polskim rynku, wskazuje, że mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów, ponieważ każdy potencjalny nabywca, narażony jest na niedogodności związane ze stosowaniem przez Spółkę niniejszej praktyki.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści jej art. 1 ust. 2. Zbiorowy interes konsumentów oznacza: dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i 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. W przedmiotowej sprawie Spółka dopuściła się działań antykonsumenckich, dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Skutkami działań Spółki dotknięci są zarówno wszyscy konsumenci, którzy stali się nabywcami sprzętu produkowanego przez Spółkę, jak i ci, którzy mogą się nimi stać. Działania Spółki naruszają bezpieczeństwo ekonomiczne konsumentów, wywołują niekorzystne zjawiska, albowiem są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

Sąd Najwyższy wyraził pogląd, że „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, które wywołują lub mogą wywołać zakazane skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” (*wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 lutego 2004r. sygn. akt III SK 2/04*).

W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest prawo do bezpieczeństwa ekonomicznego, wobec czego konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji w zakresie dokonywania wyboru dóbr i usług. Dlatego też w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podjęto działania w celu zapobieżenia sprzecznym z prawem działaniom Spółki, godzącym w prawa nieograniczonej liczby konsumentów. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne jest podjęcie działań przewidzianych w ustawie dla zapewnienia odpowiedniej ochrony konsumentów.

Należy również zwrócić uwagę na celowość napiętnowania przedmiotowej praktyki, ze względu na niebezpieczeństwo jej upowszechnienia, co w niektórych przypadkach mogłoby doprowadzić do zjawisk patologicznych (przytoczony przez Wnioskodawcę w piśmie z dnia 3 sierpnia 2004 r. przykład wymiany gwarancyjnej samochodu, na inny, używany / regenerowany).

Ponadto należy stwierdzić, że Spółka nie przedstawiła dowodów wskazujących, że zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na dokonywaniu, w trakcie postępowania reklamacyjnego w ramach udzielonej przez Spółkę gwarancji, wymian rzeczy wadliwych na sprawne, lecz używane – regenerowane.

Podsumowując należy stwierdzić, że w ocenie Prezesa Urzędu, działania Spółki, określone w petitum, mają charakter bezprawny i stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na bezprawnym działaniu „**Hewlett – Packard Polska**” **Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Szturmowej 2a**, które stoi w sprzeczności z nakazem prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z dobrymi obyczajami, wynikającym z art. 3 ust. 1 u.z.n.k., i tym samym stanowi godzący w zbiorowe interesy konsumentów czyn nieuczciwej konkurencji.

Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, z 2003 r. Nr 60, poz. 535 i Nr 170, poz. 1652, z 2004 r. Nr 93, poz. 891 i Nr 96, poz. 959) w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 1 i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), 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.

Otrzymują:

„Hewlett – Packard Polska”
Sp. z o.o.
ul. Szturmowa 2a
02-678 Warszawa

Federacja Konsumentów – Rada Krajowa
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
reprezentowana przez
Pana Michała Herde

Decyzję podpisał:
z up. Prezesa UOKiK
p.o. Dyrektora Departamentu
Joanna Wrona