



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636-36-89, fax (42) 636-07-12  
e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-19(104)/09/MD

Łódź, dnia 27 września 2016 r.

**DECYZJA Nr RŁO 6/2016**

Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.) w związku z art. 83 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. 5 i 6 tej ustawy oraz w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**umarza się, jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na ograniczaniu konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) poprzez:

- umieszczenie w treści wzorów sposobu rozpatrzenia reklamacji postanowienia w brzmieniu: *„Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.”*,
- stosowanie talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) o ograniczonym terminie ważności, wydawanych w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy),

co może być sprzeczne z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i co jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z procedurą reklamacyjną, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia

2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu”, w związku ze skargami konsumentów, przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RŁO-403-1/09/MD) w celu wstępnego ustalenia czy działania przedsiębiorcy LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. w zakresie sposobu rozstrzygania zgłoszeń reklamacyjnych konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów, co stanowiłoby uzasadnienie do wszczęcia postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku tego postępowania wyjaśniającego, Prezes Urzędu ustalił, że LEROY-MERLIN Polska Sp. z o.o. – zwana dalej również: „Spółką” – w ramach rozpatrywania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową stosuje druki sposobu rozpatrzenia reklamacji, na których umieszczono zapis o treści: *„Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.”*. Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka w ramach stosowanej procedury reklamacyjnej stosuje talony zakupu o ograniczonym terminie ważności, tj. 30 dni.

W związku z powyższym Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-19/09 (dowód: karty Nr 1 – 2) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na ograniczaniu konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) poprzez:

- umieszczenie w treści wzorów sposobu rozpatrzenia reklamacji postanowienia w brzmieniu: *„Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.”*,
- stosowanie talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) o ograniczonym terminie ważności, wydawanych w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy),

co jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z procedurą reklamacyjną i tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”.

Na mocy Postanowienia Nr 2/61-19/09 z dnia 24 sierpnia 2009 r. (dowód: karta Nr 5), Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. RŁO-403-1/09/MD) – (dowód: karty Nr 6 – 61).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania (dowód: karty Nr 3 – 4), LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów

(dowód: karty Nr 75 – 88), wskazując m.in., że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działania nie mają charakteru działań bezprawnych, gdyż nie naruszają ani obowiązujących przepisów, ani też zasad współzycia społecznego, czy dobrych obyczajów. W ocenie Spółki, posługiwanie się przy realizacji uprawnień konsumentów związanych z pozytywnym rozpatrzeniem reklamacji tzw. talonami z określonym terminem ważności, czy też akceptacja przez konsumentów formularza sposobu rozpatrzenia reklamacji z zakwestionowanym stwierdzeniem, w żadnym wypadku nie mają skutku „upośledzenia” klientów w zakresie możliwości realizacji ich praw wynikających z właściwych przepisów.

W toku postępowania Spółka przekazała, na żądanie Prezesa Urzędu, następujące dokumenty: wykaz sklepów LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. (dowód: karta Nr 109), wzory sposobów rozpatrzenia reklamacji oraz przykładowe dokumenty reklamacji i talony wystawione w 2009 r. w każdym ze sklepów LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. (dowód: karty Nr 111 – 619), tabelę obrazującą ilość rozpatrzonych reklamacji z uwzględnieniem sposobu załatwienia reklamacji (dowód: karta Nr 621), tabelę obrazującą ilość talonów wystawionych w związku z reklamacjami z powodu niezgodności towaru z umową (dowód: karta Nr 641), tabelę oraz wizualne przedstawienie ilości reklamacji do 100 zł rozpatrzonych w dniu zgłoszenia (dowód: karty Nr 642 – 643).

Postanowieniem Nr 6/61-19/09 z dnia 7 września 2010 r. (dowód: karty Nr 836 – 837) Prezes Urzędu zmienił Postanowienie Nr 1/61-19/09 z dnia 24 sierpnia 2009 r., w ten sposób, że otrzymało następujące brzmienie:

„Na podstawie art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

wszczyła się w dniu 24 sierpnia 2009 r. z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na ograniczaniu konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) poprzez:

- umieszczenie w treści wzorów sposobu rozpatrzenia reklamacji postanowienia w brzmieniu:  
*„Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.”*,
- stosowanie talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) o ograniczonym terminie ważności, wydawanych w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy),

co jest sprzeczne z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i co jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z procedurą reklamacyjną, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.”

W dniu 28 października 2010 r. Prezes Urzędu wydał decyzję Nr RŁO 33/2010 (dowód: karty Nr 852 – 866) uznającą (pkt I. sentencji decyzji) za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na ograniczaniu konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) poprzez:

– umieszczenie w treści wzorów sposobu rozpatrzenia reklamacji postanowienia w brzmieniu: *„Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.”*,

– stosowanie talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) o ograniczonym terminie ważności, wydawanych w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy),

co jest sprzeczne z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i co jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z procedurą reklamacyjną, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lipca 2010 r. Ponadto Prezes Urzędu nałożył (pkt II. sentencji decyzji) na Spółkę karę pieniężną w wysokości: 2.584.445 zł (słownie: dwa miliony pięćset osiemdziesiąt cztery tysiące czterysta czterdzieści pięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 i w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa. W pkt III. sentencji decyzji Prezes Urzędu obciążył Spółkę kosztami postępowania w kwocie 97,10 zł (słownie: dziewięćdziesiąt siedem złotych 10/100).

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrokiem z dnia 24 maja 2012 r. (sygn. akt XVII AmA 31/11) oddalił odwołanie Spółki od decyzji Prezesa Urzędu Nr RŁO 33/2010, wskazując w uzasadnieniu: *„W ocenie Sądu nie można wykluczyć, że po zapoznaniu się z informacjami przedstawionymi przez Leroy - Merlin konsument odniesie błędne wrażenie co do przysługujących mu praw, co będzie miało wpływ na dalsze, podejmowane przez niego decyzje związane z reklamacją towaru i doprowadzi do zaniechania dalszych czynności zmierzających do wyegzekwowania uprawnień zagwarantowanych przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. (...) W ocenie Sądu, jak już wyżej wykazano, istnieje przynajmniej domniemanie, że praktyki stosowane przez Leroy - Merlin mogą na skutek wyrobienia u konsumentów błędnego wrażenia co do możliwości realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową, w istotny sposób wpływać na ich zachowania rynkowe po zawarciu umowy z przedsiębiorcą. W świetle powyższego należy stwierdzić, że dokonana w zaskarżonej decyzji ocena zachowania powoda jako stosującego nieuczciwe praktyki rynkowe, była trafna. (...) W tej sytuacji w ocenie Sądu w sprawie brak podstaw do zmiany wymiaru nałożonej na powoda kary pieniężnej.”*

Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z dnia 17 stycznia 2013 r. (sygn. akt VI ACA 1069/12) oddalił apelację Spółki, wskazując w uzasadnieniu: *„W ocenie Sądu Apelacyjnego stosowana przez powoda określona na wstępie praktyka jest nieuczciwa, albowiem sprzeczna jest z dobrymi obyczajami i w istotny sposób co najmniej mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy (art. 4.1.uopnpr). (...) Stosowanie w postępowaniu reklamacyjnym postanowienia, z treści którego wynikało, że konsument „nie*

*zglasza i nie będzie zgłaszał żadnych roszczeń związanych ze sposobem rozpatrzenia reklamacji", przy zgodzie na konkretny sposób jej rozparzenia oraz stosowanie talonów o ograniczonym terminie ważności (z reguły krótkim, do 1 miesiąca) co najmniej mogło spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji o rezygnacji z dochodzenia dalszych roszczeń wynikających z niezgodności nabytego towaru z umową które by mu przysługiwały lub rezygnacji z wykorzystania otrzymanego talonu po upływie terminu jego ważności (art. 5.1. uopnpr). (...) W ocenie Sądu Apelacyjnego również charakter komunikatu - informacja dotycząca procesu reklamacyjnego, aczkolwiek zwięzła, musi być precyzyjna i nie może wywołać u konsumenta przekonania, że przyjmując sposób rozpatrzenia reklamacji czy też odbierając talon o ograniczonym terminie ważności, pozbawia się możliwości dalszego dochodzenia przysługujących mu praw lub realizacji talonu po upływie terminu jego ważności."*

Sąd Najwyższy wyrokiem z dnia 8 maja 2014 r. (sygn. akt III SK 45/13) uchylił wyrok Sądu Apelacyjnego i przekazał sprawę do ponownego rozpoznania i orzeczenia o kosztach postępowania kasacyjnego. Sąd Apelacyjny w Warszawie wyrokiem z dnia 22 sierpnia 2014 r. (sygn. Akt VI ACa 940/14) uchylił decyzję Prezesa Urzędu Nr RŁO 33/2010 z dnia 28 października 2010 r., wskazując w uzasadnieniu: „(...) że brak jest podstaw dla konstatacji, iż stosowane przez powoda praktyki w postaci zamieszczenia kwestionowanego postanowienia umownego, a także oferowania konsumentom talonów o ograniczonym terminie ważności mogło wprowadzać w błąd, tym samym, w konsekwencji uznać należy, iż nie zostały spełnione przyjęte przez Prezesa UOKiK przesłanki warunkujące zastosowanie z kolei art. 4 ust 1 i 2. A skoro tak to brak również podstaw dla uznania, że miało miejsce naruszenie art. 24 ust 1 i 2 uokik, uzasadniające nałożenie na powoda kary pieniężnej."

W związku z uchyleniem decyzji – Prezes Urzędu Postanowieniem Nr 7/61-19/09 z dnia 10 kwietnia 2015 r. o uzupełnieniu materiału dowodowego (dowód: karty Nr 869 – 870) zarządził uzupełnienie materiału dowodowego w przedmiotowym postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ustosunkowując się do ww. postanowienia, Spółka w piśmie z dnia 23 kwietnia 2015 r. (dowód: karty Nr 874 – 878) wskazała, że podtrzymuje stanowisko w sprawie, dodatkowo uzupełniając je o argumenty, które odnoszą się do okoliczności mających miejsce po wydaniu decyzji Nr RŁO 33/2010. Spółka podniosła, że Sąd Najwyższy nie wskazał, iż postępowanie dowodowe w sprawie wymaga uzupełnienia i nie sformułował nawet żadnych wytycznych dla Sądu Apelacyjnego w tym zakresie. Sąd uznał bowiem, że zarzucona uczestnikowi praktyka nie miała miejsca. Zdaniem Spółki, w niniejszej sprawie nie może budzić wątpliwości, że uchylenie decyzji było skutkiem uznania odwołania za zasadne z uwagi na fakt, że zachowanie uczestnika nie stanowiło praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Spółka stoi na stanowisku, że jakiegokolwiek uzupełnianie materiału dowodowego, ani jakiegokolwiek inne czynności podejmowane w postępowaniu, poza jego umorzeniem, pozbawione byłyby podstaw prawnych i stanowiłyby naruszenie prawa, mogące świadczyć o lekceważeniu wyroków sądowych przez organ, który ma stać na straży przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązującego prawa.

Prezes Urzędu w toku postępowania zwrócił się (dowód: karty Nr 970 – 987, 1037 – 1039) do 344 osób zatrudnionych w sklepach LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. na stanowiskach związanych z obsługą kasy oraz reklamacji, w tym 44 pracowników, których stosunek zatrudnienia wygasł w 2015 roku – z prośbą o udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy w latach 2008-2009 spotkał/a się Pan/Pani z zaleceniami przełożonych, aby realizować uznane reklamacje konsumentów żądających wymiany towaru na nowy

- lub zwrotu gotówki jedynie talonami zakupu (gotówkowymi lub bezgotówkowymi). Jeżeli tak proszę o informację, jaką formę i treść miały te zalecenia oraz czy były to zalecenia ustne, czy instrukcje pisemne?
2. Czy znane są Panu/Pani sytuacje gdy talony zakupu (gotówkowe i bezgotówkowe) nie były uwzględniane, z uwagi na upływ terminu ich ważności?
  3. Czy na podstawie talonu z informacją „Kwota Talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie” możliwe było uzyskanie przez konsumenta zwrotu pieniędzy bez dokonywania zakupu, jedynie okazując talon przy kasie sprzedaży?

W piśmie została umieszczona informacja, że odpowiedzi można kierować listownie lub mailowo. Na powyższe pytania odpowiedzi udzieliło 30 osób (dowód: karty Nr 989 – 993, 1000 – 1024, 1034 – 1036, 1041, 1043).

W toku postępowania Spółka przekazała, na żądanie Prezesa Urzędu, dodatkowe wyjaśnienia związane z procedurą reklamacyjną (dowód: karty Nr 892 – 896, 1044 – 1046).

Pismem z dnia 1 sierpnia 2016 r. (dowód: karta Nr 1049) Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami sprawy oraz prawie do końcowego wypowiedzenia się co do zebranego materiału dowodowego. W dniu 9 sierpnia 2016 r. pełnomocnik Spółki zapoznał się z aktami sprawy (dowód: karta Nr 1050).

#### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000053665, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Miasta Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Zgodnie z przedstawionym aktualnym odpisem z rejestru przedsiębiorców przedmiotem działalności Spółki jest m.in. sprzedaż detaliczna artykułów użytku domowego prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach, sprzedaż detaliczna pozostałych wyrobów prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach (dowód: karty Nr 883 – 889).

Spółka prowadzi działalność gospodarczą polegającą na prowadzeniu marketów oferujących szeroką paletę materiałów budowlanych i dekoracyjnych. LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. posiada 33 sklepy w dużych miastach kraju, o powierzchni handlowej (tajemnica przedsiębiorcy) (dowód: karta Nr 109).

W związku z tym, że postępowanie w przedmiotowej sprawie dotyczy działań Spółki związanych z rozpatrywaniem roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową – zastosowanie mają przepisy 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.), obowiązującej do dnia 24 grudnia 2014 r.

LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. w ramach rozpatrywania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową stosowała jednolite dla wszystkich sklepów druki sposobu rozpatrzenia reklamacji, na których umieszczono zapis o treści: „*Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.*”. Konsument nie miał możliwości pokwitowania druku sposobu rozpatrzenia reklamacji bez wyrażenia zgody na kwestionowane postanowienie (dowód: karty Nr 26 – 44, 52 – 59, 111 – 619). Spółka oświadczyła (dowód: karta Nr 81), że pomimo podpisania przez konsumenta formularza sposobu rozpatrzenia reklamacji zawierającego przedmiotowe stwierdzenie, klient zachowuje

swoje uprawnienia wynikające z właściwych przepisów, a Spółka w pełni te uprawnienia respektuje. Zatem w przypadku, gdy klient podpisał (zaakceptował) formularz przewidujący np. wymianę towaru na nowy, ale wymiana nie została zrealizowana we właściwym czasie, z przyczyn leżących po stronie Spółki, Spółka respektuje i realizuje przewidziane w ustawie o sprzedaży konsumenckiej prawo konsumenta do odstąpienia od umowy i otrzymania zwrotu ceny towaru. Podobnie Spółka nie kwestionuje roszczeń odszkodowawczych klientów związanych z zakupem wadliwego towaru, powołując się na akceptację sposobu rozpatrzenia reklamacji.

Ponadto, LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. w ramach stosowanej procedury reklamacyjnej stosowała jednolite we wszystkich sklepach talony zakupu. Talony były drukiem o wartości reklamowanego towaru. Talony zakupu były talonami o ograniczonym terminie ważności, z reguły do 1 miesiąca (dowód: karty Nr 19 – 22, 111 – 619). W przypadku uwzględnienia przez LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w ten sposób, że konsument miał prawo do zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy), realizacja uprawnień konsumenta mogła nastąpić w następujący sposób (dowód: karta Nr 638):

1. Poprzez wypłatę gotówki w punkcie informacyjnym (kasie zwrotów) na podstawie oryginalnego dowodu zakupu i druku rozpatrzenia reklamacji albo – w przypadku zwrotów towarów o znacznych wartościach lub braku pieniędzy w kasie zwrotów (kasa zwrotu dysponuje znacznie mniejszą ilością pieniędzy w związku z tym, iż tylko wypłaca pieniądze, inaczej niż kasa sprzedażowa, do której wpływają pieniądze od klientów za sprzedane towary).
2. Poprzez wystawienie talonu (talonu gotówkowego), na podstawie którego klient mógł pomniejszyć wartość zakupów innych towarów o kwotę wskazaną na talonie lub odebrać gotówkę w tej wysokości w kasie sprzedażowej.

Natomiast w przypadku uwzględnienia reklamacji konsumenta w ten sposób, że konsument miał prawo wymiany towaru na nowy, realizacja uprawnień konsumenta mogła nastąpić na dwa sposoby (dowód: karta Nr 639):

1. Poprzez wymianę fizyczną towaru bezpośrednio w dziale obsługi klienta, która polegała na tym, że pracownik działu obsługi klienta kontaktował się z pracownikiem działu handlowego, który dostarczał nowy produkt, a klient zostawiał reklamowany produkt i otrzymywał nowy albo – w przypadku, gdy wydanie nowego towaru nie było możliwe od razu, w dziale obsługi klienta.
2. Poprzez wystawienie talonu (talonu bezgotówkowego), na podstawie którego klient mógł pobrać towar bezpośrednio w sklepie (hali sklepowej), albo zakupić inny towar i pomniejszyć wartość ceny (zakupów) o kwotę wskazaną na talonie, odpowiadającą wartości (cenie) reklamowanego towaru.

W poszczególnych sklepach LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. stosowane były dwa rodzaje talonów gotówkowych i bezgotówkowych. Na każdym z talonów umieszczony był nagłówek, o treści: „TALON ZAKUPU Nr ...”. Talony te odróżniała szata graficzna oraz zamieszczona, na talonach jednego rodzaju – zarówno gotówkowych jak i bezgotówkowych – formuła, o treści: „*Kwota Talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie.*”. Ponadto, dla określenia terminu ważności talonów zakupu, stosowany był zwrot „*Termin ważności talonu zakupu*” albo „*Ważny do ...*”.

Spółka oświadczyła (dowód: karta Nr 79), że z chwilą upływu terminu wskazanego na talonie konsument nie traci możliwości realizacji swych praw związanych z uznaną przez

Spółkę reklamacją, tj. prawa do otrzymania towaru wolnego od wad albo zwrotu zapłaconej ceny (przy odstąpieniu od umowy), ani też realizacja tych praw nie zostaje utrudniona czy uniemożliwiona. Uprawnienia konsumentów są respektowane przez Spółkę mimo upływu okresu ważności talonu, na zasadach określonych w ustawie o sprzedaży konsumenckiej.

W okresie od 1 stycznia 2009 r. do 30 września 2009 r. łączna liczba uwzględnionych reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w sklepach LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. wyniosła (tajemnica przedsiębiorcy), w tym reklamacji, których uwzględnienie polegało na wymianie towaru w (tajemnica przedsiębiorcy) przypadkach bądź zwrocie gotówki w (tajemnica przedsiębiorcy) przypadkach. Reklamacje składane przez klientów, a dotyczące towarów o wartości do 100 zł brutto są zgodnie z zasadami przyjętymi przez Spółkę załatwiane „od ręki”. W rezultacie, z ogólnej liczby reklamacji, część reklamacji (tajemnica przedsiębiorcy) polegała na tym, że klient otrzymał gotówkę lub wymieniono mu towar (realizacja bez wystawienia talonu). Pozostałą część reklamacji zrealizowano w ten sposób, że klient otrzymał talon gotówkowy (tajemnica przedsiębiorcy) lub bezgotówkowy (tajemnica przedsiębiorcy). Zatem łączna liczba talonów gotówkowych i bezgotówkowych wydanych w związku z uwzględnieniem reklamacji i jej realizacją poprzez zwrot gotówki lub wymianę towaru wyniosła (tajemnica przedsiębiorcy) (dowód: karty Nr 637 – 638, 641).

Z materiału dowodowego w sprawie w postaci skarg konsumentów wynika ponadto, że talon zakupu, po upływie terminu jego ważności, nie mógł zostać zrealizowany ze względu na to, że „*talon stracił ważność i nie przejdzie przez kasę*”, jak usłyszała konsumentka w odpowiedzi na zapytanie w punkcie obsługi klienta (dowód: karta Nr 61). Z kolei inna skarga konsumenta wskazuje na szczególną uciążliwość stosowanego przez Spółkę (sprzedawcę) trybu reklamowania towarów niezgodnych z umową, z tego względu, iż przedmiotem sprzedaży są rzeczy potrzebne do remontu, na które konsument nie może czekać zbyt długi okres czasu (dowód: karta Nr 60).

Od dnia 1 lipca 2010 r., Spółka, we wzorach sposobu rozpatrzenia reklamacji, stosowanych w ramach rozpatrywania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, zamieszczała postanowienie w brzmieniu: „***Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji***” (dowód: karty Nr 713 – 744, 752 – 830).

Z dniem 1 lipca 2010 r. LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. zaprzestała stosowania talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) w postępowaniu reklamacyjnym związanym z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową. Dyrektor Finansowy LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. skierował do Dyrektorów Sklepów LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. notę dotyczącą nowych zasad postępowania reklamacyjnego (dowód: karta Nr 750). W nocie wskazano m.in., że (tajemnica przedsiębiorcy).

Z dniem 1 lipca 2010 r. wszedł w życie opracowany przez Spółkę dokument pn. „***Procedura postępowania reklamacyjnego***” (dowód: karty Nr 745 – 749). We wskazanym dokumencie umieszczone zostały następujące postanowienia:

- (tajemnica przedsiębiorcy);
- (tajemnica przedsiębiorcy);
- (tajemnica przedsiębiorcy).

Opisana powyżej procedura postępowania reklamacyjnego obowiązywała wszystkich pracowników rozpatrujących reklamacje zgłoszone przez klientów we wszystkich sklepach LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o.



W związku z wydaniem Postanowienia Nr 7/61-19/09 z dnia 10 kwietnia 2015 r. o uzupełnieniu materiału dowodowego (dowód: karty Nr 869 – 870), Prezes Urzędu dodatkowo ustalił, co następuje.

Spółka oświadczyła (dowód: karta Nr 893), że w okresie od 1.01.2009 r. do 30.09.2009 r. nie posiadała i nie posiada odrębnej „procedury rozpatrywania reklamacji”. We wszystkich sklepach Spółki przy rozpatrywaniu reklamacji konsumentów obowiązywały zasady określone w art. 4 – 11 oraz 13 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Zasady wynikające z ww. ustawy były jednolite dla wszystkich sklepów LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. i były przekazywane pracownikom na szkoleniach z rozpatrywania reklamacji klientów.

Miejscem rozpatrywania reklamacji był w okresie od 1.01.2009 do 30.09.2009 r. Dział Obsługi Klienta (mieszczący się z tyłu sklepu – z perspektywy linii kas). W żadnym miejscu rozpatrywania reklamacji nie było „kasy zwrotu”. Klient otrzymywał zwrot gotówki z tytułu rozpatrzonej reklamacji w Punkcie Informacyjnym Sklepu (mieszczącym się obok linii kas). Gdy w kasie punktu informacyjnego brakło gotówki, klient otrzymywał ją w kasie sprzedaży (dowód: karta Nr 893).

Spółka oświadczyła (dowód: karty Nr 893 – 894), że nie jest możliwe dokładne stwierdzenie czy zawsze i w każdym sklepie w okresie od 1.01.2009 do 30.09.2009 w miejscu rozpatrywania reklamacji lub w innym miejscu obsługi klienta były wywieszane „obowiązujące akty prawne dotyczące konsumentów i prawnych środków ich ochrony, bądź lista organów, do których konsument może składać skargi w razie ewentualnego naruszenia jego interesów”. Według wiedzy Spółki, często w Dziale Obsługi Klienta znajdowała się informacja dotycząca (1) kontaktu do rzecznika praw konsumenta (2) ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego.

Spółka wyjaśniła (dowód: karta Nr 894), że w systemie informatycznym Leroy-Merlin nigdy nie wprowadzono informacji o terminie ważności talonu (można go co najwyżej obliczyć dodając do terminu wystawienia 30 dni). System nie rozróżnia „zwrotu” i wystawienia talonu z tytułu rozpatrzonej pozytywnie reklamacji od zwrotu z tytułu tzw. bezterminowego zwrotu towaru. Niezależnie od powyższego nie ma już w systemie informatycznym danych o realizacji jakichkolwiek talonów za 2009 r.

Prezes Urzędu wezwał Spółkę (dowód: karta Nr 890 verte) do przekazania dowodów wypłaty gotówki na podstawie talonu gotówkowego oraz wskazanie ile talonów zrealizowano w kasie sprzedaży w postaci wypłaty gotówki (odstąpienie od umowy) z podziałem na poszczególne sklepy Leroy-Merlin (obejmując wszystkie sklepy) w okresie od 1.01.2009 r. do 30.09.2009 r. Spółka oświadczyła (dowód: karta Nr 895), że jedynym możliwym działaniem byłaby analiza wszystkich zachowanych dokumentów reklamacyjnych. W zależności od sklepu liczba reklamacji sięga od (tajemnica przedsiębiorcy) (zdecydowana większość nie ma nic wspólnego z przedmiotem niniejszego postępowania). Nawet takie badanie nie będzie zupełne ponieważ część sklepów nie ma już relewantnych dowodów, a nadto jego wyniki nie byłyby w pełni wiarygodne, np. z tego względu że nie zawsze możliwe byłoby powiązanie zwrotu gotówki w kasie (na podstawie talonu) z odstąpieniem od umowy w procesie reklamacyjnym. Spółka dodatkowo wyjaśniła (dowód: karta Nr 1044 – 1045), że skargi, reklamacje i odpowiedzi na skargi z lat 2008-2009 nie były archiwizowane, ani przygotowywane do archiwizacji w żadnej szczególnej procedurze. Skargi oraz powiązane z nimi dokumenty były z reguły przechowywane przez okres potrzebny do realizacji danej reklamacji lub wyjaśnienia wątpliwości z nią związanych.

Struktury odpowiedzi osób zatrudnionych w sklepach LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. na stanowiskach związanych z obsługą kasy oraz reklamacji, w tym pracowników, których stosunek zatrudnienia wygasł w 2015 roku, do których Prezes Urzędu zwrócił się z prośbą o udzielenie odpowiedzi na następujące pytania (dowód: karty Nr 989 – 993, 1000 – 1024, 1034 – 1036, 1041, 1043):

1. Na pytanie „Czy w latach 2008-2009 spotkał/a się Pan/Pani z zaleceniami przełożonych, aby realizować uznane reklamacje konsumentów żądających wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki jedynie talonami zakupu (gotówkowymi lub bezgotówkowymi). Jeżeli tak proszę o informację, jaką formę i treść miały te zalecenia oraz czy były to zalecenia ustne, czy instrukcje pisemne?” – udzielono następujących odpowiedzi:

### **Zalecenia przełożonych**

---

Nie posiadam wiedzy/informacji na ten temat. (10 odpowiedzi)

---

Nie pamiętam. (8 odpowiedzi)

---

Nie spotkałem się z takimi zaleceniami przełożonych ( 5 odpowiedzi)

---

To klient decydował, czy chce zwrot gotówki lub wymianę, a ze względu na to, że rozliczenia dokonywał dział kas to odbywało się to na zasadzie druku rozpatrzenia reklamacji w dziale obsługi klienta, a dział kas zgodnie ze swoimi procedurami wystawiał o ile pamiętam talon do rozliczenia. (1 odpowiedź)

---

Był spis produktów, na które wydawaliśmy talony bezgotówkowe. Były to produkty do pewnej kwoty i takie których naprawa była raczej nie opłacalna. Jednak nie pamiętam sytuacji, w której klient jeśli chciałby otrzymać zwrot gotówki otrzymywał talon na wymianę. (1 odpowiedź)

---

Tak, w latach 2008-2009 spotkałem się z zaleceniami bezpośrednich przełożonych, czyli Dyrektora Sklepu oraz nadzorującego sprawy administracyjne i procedury obiektu Kontrolera Zarządzania, aby realizować uznane reklamacje konsumentów żądających wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki w postaci bezgotówkowych talonów zakupu z określonym terminem ważności. Zalecenia te miały formę ustnych poleceń służbowych i były określane na co-tygodniowym spotkaniu kierownictwa sklepu tzw. Komitetów Sklepu w obecności wszystkich kierowników działów lub ich zastępców. Zalecenia te były motywowane chęcią osiągnięcia przez Dyрекcję Sklepu lepszych wyników finansowych, poprzez ograniczenie strat generowanych w procesie reklamacyjnym. Ponieważ zgodnie z wewnętrznymi procedurami firmowymi Leroy Merlin Sp. z o.o. wszystkie reklamacje do 100 pln były rozpatrywane jako uznane na korzyść klienta w trybie natychmiastowym, szczególnie w stosunku do takich reklamacji Dyrektor Sklepu i Kontroler Zarządzania chcieli ograniczyć należne zwroty gotówki. Powyższe praktyki zostały po dłuższym okresie czasu zarzucone (z tego co pamiętam trwało to 2 do 3 lat). W związku z tym na co-tygodniowym Komitecie Sklepu stanowczo zabronili wydawania zakupowych talonów bezgotówkowych przy rozpatrzonych reklamacjach, motywując to postępowaniami jakie toczą się w stosunku do innych firm o których słyszeli i potencjalnymi karami finansowymi oraz odpowiedzialnością. Zmienili w ten sposób zarządzenia wydane wcześniej przez siebie. (1 odpowiedź)\*

---

Klienci, którzy otrzymali talon zakupu nie byli przymuszani do dokonywania zakupów. (1 odpowiedź)

---

Nie zetknęłam się z faktem wystawiania talonów gotówkowych oraz bezgotówkowych. (1 odpowiedź)

---

Nie spotkałam się z problemami wynikającymi z realizacji talonów gotówkowych bądź bezgotówkowych. (1 odpowiedź)

---

Klienci nie byli ograniczani w żaden sposób poprzez dane talony a firma Leroy Merlin wręcz ku mojemu zdziwieniu była zawsze Ale to zawsze nastawiona frontem do klienta, w wielu przypadkach nawet wtedy gdy klient nie miał racji lub jego reklamacja była nie zasadna. (1 odpowiedź)

---

2. Na pytanie „Czy znane są Panu/Pani sytuacje gdy talony zakupu (gotówkowe i bezgotówkowe) nie były uwzględniane, z uwagi na upływ terminu ich ważności?” – udzielono następujących odpowiedzi:

#### **Termin ważności talonów zakupu**

---

Nie posiadam wiedzy/informacji na ten temat (8 odpowiedzi)

---

Nie pamiętam. (6 odpowiedzi)

---

Nie są mi znane takie sytuacje/nie spotkałem się z taką sytuacją. (11 odpowiedzi)

---

Nie było sytuacji, gdy talony zakupu nie były uwzględniane, z uwagi na upływ terminu ich ważności. Talony po terminie realizowane są w kasach za zgodą kierownika dyżurnego lub kontrolera zarządzania. (1 odpowiedź)

---

Tak, znane są mi sytuacje w których z powodu upływu terminu ważności wydane bezgotówkowe talony zakupu nie były uwzględniane przy kasie, a klient otrzymywał informację o niemożliwości dokonania nimi zakupu i propozycję uregulowania płatności w standardowy sposób. W takich przypadkach jeżeli klient nie zgadzał się z tym faktem i wyrażał to głośno, był wzywany przedstawiciel Komitetu Sklepu pełniący dyżur na hali w celu indywidualnego rozpatrzenia sprawy. Powyższe praktyki zostały po dłuższym okresie czasu zarzucone (z tego co pamiętam trwało to 2 do 3 lat). W związku z tym na cotygodniowym Komitecie Sklepu stanowczo zabronili wydawania zakupowych talonów bezgotówkowych przy rozpatrzonych reklamacjach, motywując to postępowaniami jakie toczą się w stosunku do innych firm o których słyszeli i potencjalnymi karami finansowymi oraz odpowiedzialnością. Zmienili w ten sposób zarządzania wydane wcześniej przez siebie. (1 odpowiedź)\*

---

Nie zetknęłam się z faktem wystawiania talonów gotówkowych oraz bezgotówkowych. (1 odpowiedź)

---

Nie spotkałam się z problemami wynikającymi z realizacji talonów gotówkowych bądź bezgotówkowych. (1 odpowiedź)

---

Klienci nie byli ograniczani w żaden sposób poprzez dane talony a firma Leroy Merlin wręcz ku mojemu zdziwieniu była zawsze Ale to zawsze nastawiona frontem do klienta, w wielu przypadkach nawet wtedy gdy klient nie miał racji lub jego reklamacja była nie zasadna. (1 odpowiedź)

---

3. Na pytanie „Czy na podstawie talonu z informacją „Kwota Talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie” możliwe było uzyskanie przez konsumenta zwrotu pieniędzy bez dokonywania zakupu, jedynie okazując talon przy kasie sprzedaży?” – udzielono następujących odpowiedzi:

#### **Zwrot pieniędzy na podstawie talonów zakupu**

---

Nie posiadam wiedzy/informacji na ten temat (10 odpowiedzi)

---

Nie pamiętam. (4 odpowiedzi)

---

Tak, klient mógł na podstawie talonu otrzymać zwrot gotówki bez dokonywania zakupu. (10 odpowiedzi)

---

Nie są znane mi wskazane przypadki. (1 odpowiedź)

---

Nie wiem, ale chyba nie, bo talon bezgotówkowy był realizowany jako wymiana na nowy sprzęt. (1 odpowiedź)

---

Nie, na podstawie otrzymanego talonu bezgotówkowego z informacją „kwota talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie” konsumenci nie mogli uzyskać zwrotu pieniędzy bez dokonywania zakupów. Na podstawie takiego talonu nie było możliwe również uzyskanie reszty gotówki jeżeli zakupiony towar był tańszy niż wartość talonu. W przypadkach kiedy klient nie zgadzał się z tym faktem i wyrażał to głośno, był wzywany przedstawiciel Komitetu Sklepu pełniący dyżur na hali w celu indywidualnego rozpatrzenia sprawy. Powyższe praktyki zostały po

dłuższym okresie czasu zarzucone (z tego co pamiętam trwało to 2 do 3 lat). W związku z tym na cotygodniowym Komitecie Sklepu stanowczo zabronili wydawania zakupowych talonów bezgotówkowych przy rozpatrzonych reklamacjach, motywując to postępowaniami jakie toczą się w stosunku do innych firm o których słyszeli i potencjalnymi karami finansowymi oraz odpowiedzialnością. Zmienili w ten sposób zarządzenia wydane wcześniej przez siebie. (1 odpowiedź)\*

---

Nie zetknęłam się z faktem wystawiania talonów gotówkowych oraz bezgotówkowych. (1 odpowiedź)

---

Nie spotkałam się z problemami wynikającymi z realizacji talonów gotówkowych bądź bezgotówkowych. (1 odpowiedź)

---

Klienci nie byli ograniczani w żaden sposób poprzez dane talony a firma Leroy Merlin wręcz ku mojemu zdziwieniu była zawsze Ale to zawsze nastawiona frontem do klienta, w wielu przypadkach nawet wtedy gdy klient nie miał racji lub jego reklamacja była nie zasadna. (1 odpowiedź)

---

\*Odpowiedzi pochodziły od tej samej osoby ankietowanej.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), której art. 3 stanowi, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W dniu 26 stycznia 2015 r. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej wydał obwieszczenie w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r., poz. 184). W związku z tym, że postępowanie w przedmiotowej sprawie zostało wszczęte w dniu 24 sierpnia 2009 r., Prezes Urzędu przy jej rozpatrywaniu stosuje przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów – klientów LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności:

- stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.),

- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Udowodnienie praktyki, o której w nim mowa wymaga jednakże każdorazowo wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

### **Ad 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ww. ustawy definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot, przeciwko któremu toczy się postępowanie, to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością będąca spółką kapitałową, której odrębna ustawa przyznaje osobowość prawną. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 1030 ze zm.), spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji z chwilą wpisu do rejestru staje się spółką z ograniczoną odpowiedzialnością i uzyskuje osobowość prawną. Jak wskazano powyżej, Spółka, będąca stroną niniejszego postępowania działa pod firmą – LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. i jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000053665. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. sprzedaż detaliczna artykułów użytku domowego. Tym samym LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka została spełniona.**

### **Ad 2)**

Dla uznania zachowań przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga, zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było

zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *calokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. akt I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2 – nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Bezprawność działań przedsiębiorcy wynika zatem, co do zasady, z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, bądź z naruszenia nakazów i zakazów wynikających z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.

W ramach niniejszego postępowania postawiono Spółce zarzut ograniczania konsumentom realizacji uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego poprzez:

- umieszczenie w treści wzorów sposobu rozpatrzenia reklamacji postanowienia w brzmieniu: „*Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.*”,
- stosowanie talonów zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) o ograniczonym terminie ważności, wydawanych w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy),

co jest sprzeczne z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i jest działaniem wprowadzającym w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z procedurą reklamacyjną, stanowiąc nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym miejscu należy wskazać, że w dniu 25 grudnia 2014 r. weszła w życie ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) – zwana dalej: „ustawa o prawach konsumenta” – której art. 52 stanowi, że tracą moc: 1) ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225); 2) ustawa 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.). Z kolei przepis art. 49 ustawy o prawach konsumenta stanowi, że w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) wprowadza się następujące zmiany: 1) w art. 4 ust. 2 otrzymuje brzmienie: "2. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę

rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1."

Zgodnie z art. 51 ustawy o prawach konsumenta, do umów zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe. Mając na uwadze, że ustawa o prawach konsumenta weszła w życie w dniu 25 grudnia 2014 r., a postępowanie w przedmiotowej sprawie dotyczy działań Spółki związanych z rozpatrywaniem roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w okresie czasu od 1 stycznia 2009 r. do 30 czerwca 2010 r. (od dnia 1 lipca 2010 r. Spółka zmieniła treść postanowienia we wzorach sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz zaprzestała stosowania talonów zakupu gotówkowych i bezgotówkowych w postępowaniu reklamacyjnym) – Prezes Urzędu przy rozpatrywaniu przedmiotowej sprawy stosuje przepisy 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.), obowiązującej do dnia 24 grudnia 2014 r. oraz ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

#### **Ad 2.1) Naruszenie art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej**

Pierwszym aktem prawnym, do którego należy się odwołać, analizując przesłankę bezprawności działania przedsiębiorcy, jest ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.)<sup>1</sup> – zwana dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”. W przepisie art. 17 tej ustawy ustawodawca nałożył na przedsiębiorców obowiązek wykonywania działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów. Przesłanka „dobrych obyczajów” oraz „słusznym interesów konsumentów” z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do ogólnego systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów.

Należy wskazać, że zakres uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz zakres obowiązków ciężących na przedsiębiorcach został określony w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, a zasady ochrony przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi wprowadzającymi w błąd w relacjach między przedsiębiorcami a konsumentami zostały unormowane w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

#### **Ad 2.2) Naruszenie art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.**

Drugim aktem prawnym, do którego należy się odwołać, analizując przesłankę bezprawności działania przedsiębiorcy, jest ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – zwana dalej także: „ustawą o p.n.p.r.”. Aby wykazać, że stosowana przez danego przedsiębiorcę praktyka stanowi nieuczciwą praktykę rynkową (wymienioną wprost w katalogu zakazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) należy odnieść się zarówno do definicji działania przedsiębiorcy wprowadzającego w błąd z art. 5 ust. 1 ustawy o p.n.p.r., jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r.

---

<sup>1</sup> Obecnie tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm. Przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nie uległ zmianie i stanowi, że przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów.

Stosownie do art. 4 ustawy o p.n.p.r., praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2)<sup>2</sup>. Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną, tj. polegać na działaniu wprowadzającym w błąd (art. 5 ustawy o p.n.p.r.).

Stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy o p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z kolei, przez decyzję dotyczącą umowy należy rozumieć, podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 ustawy o p.n.p.r.).

Oprócz definicji nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd, w ustawie wskazane są dodatkowe wskazówki interpretacyjne, uzupełniające ogólną definicję wskazanej praktyki. Zgodnie z art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 ustawy o p.n.p.r., wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części (pkt 3), a także może dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (pkt 4).

Obowiązki sprzedawcy związane z procedurą reklamacyjną oraz prawa konsumenta związane z reklamowanym produktem reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) – zwana dalej również: „ustawą o sprzedaży konsumenckiej” – której przepisy stosuje się do umów zawartych przed dniem wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta. Ustawa o sprzedaży konsumenckiej wprowadza odrębny od regulacji zawartej w Kodeksie cywilnym, reżim odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Wyjątek od ww. zasady przewiduje przepis art. 7 tej ustawy, zgodnie, z którym sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć (...). Natomiast, przepis art. 8 omawianej ustawy wskazuje, jakie uprawnienia przysługują kupującemu (konsumentowi), jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową. W takim przypadku, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. W sytuacji, gdy naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, a także, gdy sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub, gdy naprawa albo wymiana

---

<sup>2</sup> Art. 4 ust. 2 ustawy o p.n.p.r. w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją dokonaną ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.).



narażałoby kupującego na znaczne niedogodności, kupujący ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy, odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową trwa 2 lata od wydania tego towaru kupującemu, (jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej 1 roku). Zgodnie z art. 10 ust. 2 cyt. ustawy roszczenia kupującego określone w art. 8 przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, przedawnienie nie może się skończyć przed upływem terminu określonego w pkt 1. W takim samym terminie wygasa uprawnienie do odstąpienia od umowy.

Z przedstawionych powyżej przepisów jasno wynika, że ustawa o sprzedaży konsumenckiej zapewnia ochronę praw i interesów konsumenta w sytuacji, gdy nabyty przez niego towar nie ma cech, które powinien mieć zgodnie z umową. W takim przypadku konsumentowi przysługuje prawo do reklamacji rozumiane, jako prawo do nieodpłatnej naprawy towaru albo wymiany na nowy, a gdy jest to niemożliwe do spełnienia lub wymaga nadmiernych kosztów, albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa lub wymiana narażałoby kupującego na znaczne niedogodności, prawo do stosownego obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

LEROY-MERLIN Polska Sp. z o.o. w ramach rozpatrywania roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową stosowała druki sposobu rozpatrzenia reklamacji, na których umieszczono zapis o treści: „*Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.*” oraz stosowała talony zakupu (gotówkowe i bezgotówkowe) o ograniczonym terminie ważności (talony opatrzone były zapisami „*Termin ważności talonu zakupu*” oraz „*Ważny do ...*”), wydawane w przypadku uznania żądania kupującego wymiany towaru na nowy lub zwrotu gotówki (odstąpienia od umowy).

Przeprowadzone postępowanie nie dostarczyło dowodów pozwalających ustalić, że stosowane przez Spółkę postanowienie, o treści: „*Strony wyrażają zgodę na powyższy sposób rozpatrzenia reklamacji i oświadczają, że nie zgłaszają i nie będą zgłaszać żadnych roszczeń z nią związanych.*” mogło wprowadzać konsumentów w błąd. Ustalenia faktyczne dokonane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu nie dały również podstaw do przyjęcia założenia, że przeciętny konsument mógłby zrozumieć zamieszczone na talonach zakupu (gotówkowych i bezgotówkowych) zapisy „*Termin ważności talonu zakupu*” oraz „*Ważny do ...*” jako wyznaczające termin, do którego konsument mógł zrealizować uprawnienia przysługujące mu na podstawie uwzględnionej przez Spółkę reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Ze względu na upływ czasu (postępowanie w przedmiotowej sprawie dotyczy działań Spółki związanych z rozpatrywaniem roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w okresie czasu od 1 stycznia 2009 r. do 30 czerwca 2010 r.), brak w systemie informatycznym Spółki danych o realizacji jakichkolwiek talonów za 2009 r. oraz brak archiwizowania przez Spółkę skarg, reklamacji i odpowiedzi na skargi z lat 2008 – 2009 – postępowanie dowodowe przeprowadzone przez Prezesa Urzędu nie dało podstaw do ustalenia, że rzeczywiście zachowanie Spółki wprowadzało konsumentów w błąd. Brak jest wystarczających dowodów, by podważyć twierdzenia Spółki, że pomimo podpisania przez konsumenta formularza sposobu rozpatrzenia reklamacji zawierającego zakwestionowane postanowienie oraz pomimo upływu okresu ważności talonu zakupu, uprawnienia konsumentów wynikające z właściwych przepisów były respektowane przez Spółkę. Na skutek wystąpienia Prezesa Urzędu do 344 pracowników sklepów Leroy-Merlin z prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania – jedynie 30 osób przekazało informacje i to pomimo

wskazania przez Prezesa Urzędu, że odpowiedzi można kierować mailowo. Z tego około połowa osób udzielających odpowiedzi wskazała, że nie pamięta bądź nie posiada wiedzy/informacji na temat procedury reklamacyjnej stosowanej przez Spółkę. Ponadto 10 pracowników potwierdziło, że konsumenci na podstawie talonu zakupu z informacją „*Kwota Talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie*” mogli otrzymać zwrot gotówki bez dokonywania zakupu.

Biorąc pod uwagę wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 maja 2014 r. (sygn. akt III SK 45/13), wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 22 sierpnia 2014 r. (sygn. akt VI ACa 940/14) oraz ustalenia faktyczne dokonane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu, w tym brak skarg większej liczby konsumentów, oświadczenie Spółki, że uprawnienia konsumentów były przez nią respektowane mimo upływu okresu ważności talonu, na zasadach określonych w ustawie o sprzedaży konsumenckiej, a także oświadczenia pracowników Leroy-Merlin Polska Sp. z o.o., że konsumenci na podstawie talonu zakupu z informacją „*Kwota Talonu zakupu zostanie odliczona od Państwa rachunku za jego okazaniem przy kasie*” mogli otrzymać zwrot gotówki bez dokonywania zakupu – można uznać, że talony gotówkowe i bezgotówkowe stosowane były przez Spółkę ze względów organizacyjnych i stanowiły techniczne rozwiązanie dla realizacji uprawnień konsumentów z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Mając na uwadze wielkopowierzchniowy charakter sklepów, talony potwierdzały pracownikowi znajdującemu się przy linii kas, że klient pobierając w sklepie nowy towar w ramach wymiany nie jest zobowiązany do zapłaty ceny, a w przypadku odstąpienia od umowy, talony dawały prawo do pomniejszenia wartości zakupów lub odebrania gotówki uwidocznionej na talonie. W związku z powyższym, w okolicznościach faktycznych niniejszej sprawy należy uznać talon za znak legitymacyjny, stwierdzający obowiązek świadczenia Spółki (obniżenia ceny zakupów, wypłaty gotówki, odebrania towaru), wykorzystywany przez Spółkę w ramach realizacji ustawowych uprawnień konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał, że w tym stanie faktycznym brak jest wystarczających dowodów, by działanie LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. uznać za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o p.n.p.r.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka nie została spełniona.**

W tym stanie rzeczy wykazanie trzeciej przesłanki koniecznej do udowodnienia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, jest niecelowe.

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego. Stosownie do art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.), gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe w całości albo w części, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania odpowiednio w całości albo w części. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie co do istoty. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione dopiero w toczącym się postępowaniu, a

może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organem administracyjnym.<sup>3</sup>

W przedmiotowej sprawie, przesłanką umorzenia postępowania, przemawiającą za jego bezprzedmiotowością jest fakt, że postępowanie nie dostarczyło dowodów wystarczających do stwierdzenia, że działania LEROY-MERLIN POLSKA Sp. z o.o. są sprzeczne z przepisami ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań, Prezes Urzędu uznał za zasadne postępowanie umorzyć. Z ustaleń dokonanych w przedmiotowym postępowaniu wynika, iż przesłanka umorzenia postępowania istniała jeszcze przed jego wszczęciem, jednakże została ujawniona dopiero w toku postępowania, na skutek poczynionych ustaleń przez Prezesa Urzędu.

**Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.**

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) w zw. z art. 3 i art. 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury*

Tomasz Dec

---

<sup>3</sup> B. Adamiak i J. Borkowski, Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz C.H. BECK, Warszawa 1996 r., s. 462).