



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

RKR-61-22/04/BR- /04

Kraków, dn. 14 września 2004 r.

DECYZJA Nr RKR - 30 /2004

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172, ze zm.), po przeprowadzeniu – z urzędu – postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na niedopełnieniu przez przedsiębiorców Zofię Szewczyk i Iwonę Skrzypczyk działających pod firmą: Firma Handlowa „Kajman” z siedzibą w Krakowie Plac Wolnica 14, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia... Towar przyjęto do depozytu dnia ...”*

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

W dniu 25 sierpnia 2004 r. postanowieniem nr RKR-183/2004 organ antymonopolowy wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania - przez przedsiębiorców Zofię Szewczyk i Iwonę Skrzypczyk działających pod firmą: Firma Handlowa „Kajman” - praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku

udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie:

- „Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia.... Towar przyjęto do depozytu dnia...” – co może wprowadzać konsumentów w błąd.

Wszczęcie postępowania poprzedziło postępowanie wyjaśniające w toku, którego ustalono, iż Przedsiębiorcy stosują w obrocie z konsumentami dwa typy wzorów druków zgłoszeń reklamacyjnych.

Po dokonaniu analizy zapisów obu druków „Zgłoszenia reklamacyjnego” – przedłożonych przez Przedsiębiorców - organ antymonopolowy uznał, iż jeden z nich jest niezgodny z przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Jest to druk opracowany przez Firmę Michalczyk i Prokop s.c.

Kwestionowany wzór druku „Zgłoszenia reklamacyjnego” zawiera zapis: „Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia... Towar przyjęto do depozytu dnia...”, który jest sprzeczny z treścią art. 8 ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej /.../. W świetle tego przepisu konsumentowi przysługuje bowiem prawo do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową (reklamacji), a przedsiębiorcy przysługuje termin 14 dni od przyjęcia zgłoszenia na ustosunkowanie się do żądania konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz kiedy i w jaki sposób usunie zgłoszone wady, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformuje o przyczynach odmowy.

Przedsiębiorcy w piśmie z dnia 23 sierpnia 2004 r. – przedkładając organowi antymonopolowemu wzory stosowanych druków zgłoszeń reklamacyjnych równocześnie oświadczyli, iż z dniem 23 sierpnia 2004 r. wycofują się ze stosowania w obrocie z konsumentami wzoru druku „Zgłoszenia reklamacyjnego” opracowanego przez Firmę Michalczyk i Prokop s.c., tj. druku kwestionowanego przez organ antymonopolowy.

W świetle powyższych ustaleń należy stwierdzić, iż przedsiębiorcy Zofia Szewczyk i Iwona Skrzypczyk działający pod firmą: Firma Handlowa „Kajman” zaprzestali stosowania praktyki określonej w art. 23 a ww. ustawy o ochronie /.../, tj. naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Przepis art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie /.../ stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie /.../, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od

dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury
Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Zofia Szewczyk, Iwona Skrzypczyk
Firma Handlowa „Kajman”
Plac Wolnica 14
31-060 Kraków

2. RKR a/a